

VYSOKÁ ŠKOLA BÁŇSKÁ – TECHNICKÁ UNIVERZITA OSTRAVA
EKONOMICKÁ FAKULTA

KATEDRA MANAGEMENTU

Návrh zájezdu do Španělska

Spain Tour Proposal

Student: Klára Žáčková

Vedoucí bakalářské práce: Ing. Ingrid Ilčíková

Ostrava 2013

VŠB - Technická univerzita Ostrava
Ekonomická fakulta
Katedra managementu

Zadání bakalářské práce

Student: **Klára Žáčková**
Studijní program: B6208 Ekonomika a management
Studijní obor: 6501R006 Ekonomika cestovního ruchu
Specializace: 02 Ekonomika cestovního ruchu
Téma: **Návrh zájezdu do Španělska**
Spain Tour Proposal

Zásady pro vypracování:

1. Úvod
 2. Teoretická východiska cestovního ruchu
 3. Charakteristika oblasti Valencie
 4. Návrh zájezdu
 5. Závěr
- Seznam použité literatury
Seznam zkratek
Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce
Seznam příloh
Přílohy

Seznam doporučené odborné literatury:

INDROVÁ, Jarmila et al. *Cestovní ruch (základy)*. 2. přeprac. vyd. Praha: Oeconomica, 2009. ISBN 978-80-245-1569-4.
ORIEŠKA, Ján. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. 6. přeprac. a dopl. vyd. Praha: Idea servis, 2007. ISBN 978-80-85970-57-9.
ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2. přeprac a dopl. vyd. Praha: Linde, 2011. ISBN 978-80-7201-880-2.


Formální náležitosti a rozsah bakalářské práce stanoví pokyny pro vypracování zveřejněné na webových stránkách fakulty.


Vedoucí bakalářské práce: **Ing. Ingrid Ilčíková**

Datum zadání: 23.11.2012

Datum odevzdání: 10.05.2013




Ing. Petra Horváthová, Ph.D.
vedoucí katedry



prof. Dr. Ing. Dana Dluhošová
děkanka fakulty

Místopřísežné prohlášení

Místopřísežně prohlašuji, že jsem celou práci, včetně všech příloh, vypracovala samostatně.

Brumov – Bylnice

10. května 2013



Klára Žáčková

Tímto bych chtěla poděkovat Ing. Ingrid Ilčíkové za odbornou pomoc, čas, ochotu a cenné rady, které mi poskytla při zpracování bakalářské práce.

Klára Žáčková

Obsah

1	Úvod.....	9
2	Teoretická východiska cestovního ruchu.....	11
2.1	Vymezení cestovního ruchu.....	11
2.2	Definice cestovního ruchu	12
2.3	Základní pojmy v oblasti cestovního ruchu	12
2.3.1	Stálý obyvatel (rezident)	13
2.3.2	Návštěvník (visitor)	13
2.3.3	Turista (tourist)	13
2.3.4	Výletník	14
2.4	Typologie cestovního ruchu.....	14
2.5	Služby v cestovním ruchu.....	15
2.6	Nabídka produktu – zájezdu	16
2.7	Prodej produktů cestovních kanceláří.....	16
2.8	Zájezdová činnost	17
2.9	Stanovení programu zájezdu.....	17
2.10	Zajištění služeb u dodavatelů.....	18
2.11	Kalkulace zájezdu	18
2.12	Význam průvodcovské činnosti v cestovním ruchu	18
2.13	Klasifikace průvodcovské činnosti v cestovním ruchu.....	19
2.13.1	Průvodce cestovního ruchu	19
2.14	Příprava průvodce cestovního ruchu na provádění návštěvníků	19
2.14.1	Informační zdroje pro přípravu průvodců cestovního ruchu	20
2.14.2	Informační minimum	20
2.14.3	Topografická příprava.....	20
2.14.4	Psychologická příprava.....	21
2.14.5	Chronologická příprava	21
2.15	Povinnosti průvodce při vzniku mimořádných událostí	22
2.15.1	Úmrtí účastníka zájezdu - modelová situace č. 1.....	22
2.15.2	Změna počtu účastníků na fakultativní zájezd - modelová situace č. 2..	23
2.15.3	Nedostavení se cestujícího na zájezd - modelová situace č. 3.....	23
2.15.4	Ztráta účastníka na zájezdu - modelová situace č. 4.....	24

3	Charakteristika oblasti Valencie	25
3.1	Španělsko	25
3.1.1	Základní informace o Španělsku	25
3.1.2	Počasí ve Španělsku	25
3.1.3	Španělština	26
3.1.4	Španělé	27
3.1.5	Svátky, dny volna a otevírací doba v obchodech a na úřadech	27
3.1.6	Jídlo	27
3.1.7	Zdravotní péče pro občany Evropské unie	29
3.1.8	Cestovní ruch ve Španělsku	29
3.1.9	Památky UNESCO ve Španělsku	30
3.1.10	Barcelona	30
3.2	Oblast Valencie	31
3.2.1	Základní informace regionu Valencie	31
3.2.2	Město Valencie	31
3.2.3	Turistické cíle Valencie	32
3.2.4	Peñíscola	33
3.2.5	Benicarló	34
3.2.6	Vinarós	35
3.2.7	Morella	35
3.2.8	Benicàssim	35
3.2.9	Castellón	36
3.2.10	Alicante	36
4	Návrh zájezdu	38
4.1	Definování navrhovaného zájezdu	38
4.2	Základní identifikační znaky	38
4.3	Trasa zájezdu	39
4.4	Program zájezdu	40
4.5	Služební program	42
4.5.1	Poskytované služby	42
4.6	Kalkulace zájezdu	43
4.6.1	Kalkulace přímých nákladů – ubytování a pojištění	43
4.6.2	Kalkulace cen dopravy	44
4.6.3	Kalkulace nákladů na průvodce	44

4.6.4	Kalkulace nákladů na kurzovní riziko	45
4.6.5	Realizace cestovní kanceláře	45
4.6.6	Výpočet celkových nákladů a prodejní ceny	45
4.7	Vypracovaná topografická příprava.....	46
4.8	Příklad vypracované psychologické přípravy	46
4.9	Vypracovaná chronologická příprava – itinerář	49
5	Závěr	53
	Seznam použité literatury	54
	Seznam zkratk	58
	Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce	59
	Seznam příloh	61
	Přílohy.....	Chyba! Záložka není definována.

1 Úvod

Jako téma mé bakalářské práce jsem si zvolila Návrh zájezdu do Španělska. Toto téma jsem si zvolila hlavně díky tomu, že jsem ve Španělsku několikrát byla, ale taky proto, že v návrhu zájezdu uplatním znalosti získané studiem v oboru Ekonomika cestovního ruchu.

Cílem práce je navrhnout kulturně-poznávací zájezd pro milovníky Španělska a turistických památek. Návrh bude vytvořen tak, aby zaujal hlavně ty, kteří chtějí prožít aktivní dovolenou a poznat zajímavá místa v okolí cílového místa zájezdu.

Bakalářská práce se bude skládat z pěti kapitol. Do teoretické části patří kapitola o teoretických východiscích cestovního ruchu, kde bude pojednáváno o cestovním ruchu obecně, o základních pojmech, o teorii k návrhu zájezdu a o přípravách průvodce před zájezdem. Další kapitolou patřící do teoretické části práce bude kapitola o charakteristice oblasti Valencie. Kapitola bude obsahovat popis turistických památek, které budou v rámci navrženého zájezdu navštíveny. Teoretické poznatky v kapitolách v teoretické části budou přeneseny do praktické roviny v kapitole s názvem Návrh zájezdu. V této kapitole využiji nejen znalosti z odborných předmětů při navrhování zájezdu, ale i znalosti z ekonomických předmětů při kalkulaci zájezdu a výpočtu prodejní ceny. Součástí kapitoly budou i vypracované přípravy průvodce pro zájezd nazývajících se Za poznáním španělských památek.

Návrh zájezdu bude zaměřen na oblast Valencie. Pro české turisty není tato oblast příliš známá. Jen několik cestovních kanceláří nabízí zájezdy například do letoviska Peñíscola, při kterých účastníci poznají jen toto půvabné letovisko, ale už ne další turisticky atraktivní místa v jeho okolí. Touto cestou bych proto chtěla upozornit na celou oblast Valencie ve Španělsku jako na turistickou destinaci nabízející mnoho zajímavých míst. Španělsko je synonymem pro zemi jiné kultury a bohatství přírodních a historických památek.

Informace pro vypracování bakalářské práce budu získávat z primárních a sekundárních zdrojů. Z primárních zdrojů to budou hlavně osobně získané informace a zkušenosti z návštěvy turistických cílů v navrhovaném zájezdu. Ze sekundárních informací použiji převážně informace z odborných knih a internetových stránek. Z důvodu pouhého návrhu, nikoli uskutečnění zájezdu, použiji k vypracování práce metodu deskripce. Tato metoda spočívá v popisu tématu.

Hodně klientů, kteří přemýšlí o dovolené ve Španělsku, odradí příliš vysoká cena nabízených zájezdů od cestovních kanceláří. Vysoká cena je z důvodu velké vzdálenosti letovisek a taky kvůli stále atraktivnosti této země pro české turisty. Tyto negativní faktory dělají turistické destinace ve Španělsku nedostupnými pro mnoho turistů.

2 Teoretická východiska cestovního ruchu

2.1 Vymezení cestovního ruchu

Indrová (2009) tvrdí, že se cestovní ruch stal neodmyslitelnou součástí dnešní moderní společnosti. Hlavními důvody proč lidé cestují, jsou rekreace nebo poznání nových míst a zvyků v různých zemích. Přes všechny tyto důvody je vůdčím motivem cestovního ruchu záměrná změna prostředí, která umožňuje člověku uspokojit některé z jeho potřeb. Mezi základní potřeby řadíme například potřeby odpočinku, klidu, pohybu, poznání, kulturních a estetických zážitků, změny místa, seberealizace a další. Tyto potřeby nejsou zpravidla uspokojovány v místě bydliště a jeho blízkém okolí.

Jak tvrdí Indrová (2009) účast na cestovním ruchu se stává nejen významnou složkou života turistů, ale stále více se stává i výrazným ekonomickým fenoménem. Aby účast na cestovním ruchu mohla být realizována, je třeba zabezpečit širokou škálu ekonomických činností (služby a zboží). To vyplývá ze skutečnosti, že se lidé musí někde přepravit, musí jim být vytvořeny podmínky pro jejich pobyt a pro využití volného času. Tyto podmínky jsou vlastním motivem účasti na cestovním ruchu.

Cestovní ruch musíme chápat v jednotě jeho dvou stránek. První stránkou je způsob uspokojení potřeb neboli oblast spotřeby. Naproti tomu druhou stránku tvoří oblast podnikatelských příležitostí v mnoha oborech lidské činnosti, která je významnou součástí ekonomiky společnosti. Z těchto dvou stránek cestovního ruchu vyplývá, že je složitým sociálně ekonomickým jevem, který se dotýká celé řady základních ekonomických i mimoekonomických procesů společnosti.

Na cestovní ruch je pohlíženo z mnoha pohledů. V teorii a praxi bývá nejčastěji akcentováno hledisko ekonomické, které zkoumá cestovní ruch z pohledu ekonomických procesů nutných k zajištění účasti lidí na cestovním ruchu i z hlediska účinků cestovního ruchu v ekonomice regionů, států i v ekonomice světové. Dalším hlediskem je hledisko ekologické, které si všímá zejména hodnocení potenciálu území pro cestovní ruch a vzájemného vztahu cestovního ruchu a životního prostředí, včetně jeho ochrany. Geografické hledisko si všímá cestovního ruchu z pohledu jeho vazby na geografické prostředí, význam tohoto prostředí pro rozvoj cestovního ruchu, jakož i vztahem mezi místy bydliště a místy cestovního ruchu. Posledním akcentovaným hlediskem je hledisko sociologické a psychologické všímající si cestovního ruchu zejména ve vztahu k člověku, jeho potřebám a jeho motivům účasti na cestovním ruchu.

Cestovní ruch čerpá i z vědních disciplín jako je klimatologie, hydrologie, hygiena, epidemiologie a demografie. Také cestovní ruch úzce souvisí s řadou úsekových ekonomik, zejména s ekonomikou dopravy, obchodu, kultury a dalších. Proto Indrová (2009) tvrdí, že cestovní ruch je nutno zkoumat především jako společenské souvislosti.

„Jak tvrdí Zelenka (2012, s. 15) cestovní ruch vždy zahrnuje cestování, ale ne každé cestování je cestovním ruchem. Cestovní ruch zahrnuje rekreaci, ale ne každá rekreace je cestovním ruchem.“ Tato definice naznačuje problematičnost vymezování cestovního ruchu. [1, 8]

2.2 Definice cestovního ruchu

Zelenka a Pásková (2012) tvrdí, že cestovní ruch, je komplexní společenský jev, zahrnující aktivity osob cestujících mimo jejich obvyklé prostředí nebo pobývajících v těchto místech ne déle než jeden rok za účelem zábavy, rekreace, vzdělání, pracovně či jiným účelem. [8]

Existuje mnoho definic cestovního ruchu, které jsou svědectvím toho, jak obtížné je vyčerpávajícím způsobem definovat tento složitý jev jakým cestování je. Shrňme-li však podstatné stránky cestovního ruchu v dostatečné míře všeobecnosti (což jsou základní atributy jakékoli definice), je nutno uvést alespoň tři základní rysy cestovního ruchu. V první řadě je dočasnost změny místa stálého bydliště a dočasnost pobytu mimo něj. Dalším rysem je nevýdělečný charakter cesty a pobytu. Poslední ze základních rysů cestovního ruchu jsou vztahy mezi lidmi, jež cestovní ruch vyvolávají.

Mezi základní atributy definice cestovního ruchu můžeme uvést změnu místa běžného životního prostředí (trvalého bydliště), dočasnost cesty a pobytu a její nevýdělečný charakter. [1]

2.3 Základní pojmy v oblasti cestovního ruchu

V souvislosti s definováním pojmu cestovní ruch, byly vymezeny i další pojmy, které se vztahují především k podrobnějšímu rozlišení různých typů účastníků cestovního ruchu a to jak v oblasti domácího, tak i mezinárodního cestovního ruchu. Následující pojmy jsou zpracovány s využitím materiálů International Conference on Travel and Tourism Statistics, Conference resolutions World Travel Organization, Madrid, červenec 1991.

2.3.1 Stálý obyvatel (rezident)

Definice stálého obyvatele (rezidenta) se liší podle toho, zda se jedná o mezinárodní nebo domácí cestovní ruch. „*Jak tvrdí Indrová (2009, s. 13) v mezinárodním cestovním ruchu ve vztahu k dané zemi se pod tímto pojmem rozumí osoba, která žije v zemi alespoň jeden rok před příjezdem do jiné země na dobu kratší jednoho roku. V domácím cestovním ruchu ve vztahu k určitému místu je za stálého obyvatele považována osoba, která v tomto místě žije alespoň šest po sobě jdoucích měsíců před příjezdem do jiného místa na dobu kratší šesti měsíců.*” Zelenka a Pásková (2012) definují rezidenta jako fyzickou osobu jakékoli národnosti, sídlící v dané zemi více než jeden rok. Je jím tedy občan státu i dlouhodobě pobývajícím cizinec. [1, 8]

2.3.2 Návštěvník (visitor)

Definice návštěvníka se také liší podle toho, zda se jedná o mezinárodní nebo domácí cestovní ruch. V mezinárodním cestovním ruchu je návštěvník osoba, která cestuje do jiné země, než v níž má své trvalé bydliště na dobu nepřekračující jeden rok, přičemž hlavní účel její cesty je jiný než vykonání výdělečné činnosti v navštívené zemi. V domácím cestovním ruchu je návštěvníkem osoba, která má trvalé bydliště v dané zemi a která cestuje na jiné místo v zemi mimo své bydliště na dobu kratší než šest měsíců, přičemž hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštíveném místě (Indrová, 2009).

2.3.3 Turista (tourist)

Dle Indrové (2009) v mezinárodním cestovním ruchu je za turistu považována ta osoba, která cestuje do jiné země, než v níž má své obvyklé bydliště na dobu zahrnující alespoň jedno přenocování, avšak ne delší jednoho roku, přičemž hlavní účel cesty je jiný než vykonávání výdělečné činnosti v navštívené zemi. V domácím cestovním ruchu se definice liší, že turista jede do jiného místa v téže zemi, kde bydlí a délka cestování nesmí být delší šesti měsíců. V závislosti na délce pobytu se rozlišuje turista na dovolené a krátkodobě pobývajícím turista. [1]

2.3.4 Výletník

Výletník může být označován také pojmem jednodenní návštěvník. Jedná se o osobu, která cestuje do jiné země nebo v rámci země, v níž má své trvalé bydliště po dobu kratší než 24 hodin, aniž by v navštívené zemi přenocovala. [1]

2.4 Typologie cestovního ruchu

Indrová (2009) tvrdí, že dosud byl cestovní ruch vymezován v obecné rovině jeho pojetí. Ve skutečnosti však nabývá zcela konkrétní podoby, která je výrazem jeho obsahové i jevové stránky. Z tohoto hlediska se v odborné literatuře setkáváme s nejrůznějším členěním cestovního ruchu v závislosti na tom, jak se projevuje v reálné konkrétní podobě, a to ať již na straně poptávky nebo na straně nabídky. Nejčastější členění cestovního ruchu je na formy cestovního ruchu a na druhy cestovního ruchu. Ve formách cestovního ruchu dominují především hlediska motivů účasti na cestovním ruchu. Druhy cestovního ruchu zohledňují převážně jevový průběh cestovního ruchu a způsob jeho realizace v závislosti na geografických, ekonomických, společenských a jiných podmínkách, jakož i jeho účinky.

Cestovní ruch lze členit dle následujících kritérií:

- převažující motivace účasti na cestovním ruchu
- místo realizace
- vztah k platební bilanci státu
- délka pobytu
- způsob zabezpečení cesty a pobytu
- počet účastníků
- způsob financování
- věk účastníků
- převažující prostředí pobytu
- ostatní kritéria

Dle převažující motivace účasti na cestovním ruchu můžeme cestovní ruch dělit například na rekreační cestovní ruch, kulturní cestovní ruch, cestovní ruch s náboženskou orientací, cestovní ruch se vzdělávacími motivy, cestovní ruch se společenskými motivy, zdravotně orientovaný cestovní ruch a další.

Cestovní ruch dle místa realizace se dělí na domácí cestovní ruch a zahraniční cestovní ruch. Typy cestovního ruchu dle vztahu k platební bilanci státu jsou dva, a to

zahraniční cestovní ruch aktivní a zahraniční cestovní ruch pasivní. Aktivní cestovní ruch zahrnuje příjezdy zahraničních návštěvníků do určité země. Jejich pobyt v dané zemi je spojen se spotřebou zboží a služeb hrazenou z devizových prostředků návštěvníků. To znamená v konečném efektu příliv deviz do platební bilance státu a tedy kladný vliv na platební bilanci státu. Pasivní zahraniční cestovní ruch zahrnuje výjezdy obyvatel určitého státu do zahraničí. Jejich pobyt a spotřeba v zahraničí je realizována za vyvezené devizové prostředky, což v konečném efektu pro stát znamená odčerpání devizových prostředků a tím pasivní vliv na platební bilanci státu.

Dle délky pobytu rozeznáváme dva typy cestovního ruchu a tím je krátkodobý a dlouhodobý cestovní ruch. Krátkodobý cestovní ruch je charakteristický krátkou dobou pobytu, zpravidla do 3 přenocování. Dlouhodobý cestovní ruch zahrnuje pobyt s více jak 3 přenocováními, nikoli však více než 6 měsíců v domácím cestovním ruchu a více než 1 rok v cestovním ruchu zahraničním.

Podle způsobu zabezpečení cesty a pobytu rozeznáváme cestovní ruch organizovaný a neorganizovaný. Dalším členěním cestovního ruchu je podle počtu účastníků. Pokud účastník cestuje sám nebo nejvýše s rodinou jedná se o individuální cestovní ruch. Jestliže je cesta a pobyt zajišťován hromadně pro zájmově či jinak vytvořené kolektivy hovoříme o skupinovém cestovním ruchu.

Kritérium podle věku účastníků bývá uplatňováno ve vztahu k některým věkovým skupinám, které se svým spotřebním chováním a nároky na rozsah a strukturu služeb v rámci účasti na cestovním ruchu výrazně odlišují od ostatní populace. Jedná se především o cestovní ruch dětí (organizované pobyty či cesty do 15 let bez rodičů), cestovní ruch mládeže (lidé ve věku 15 – 24 let) a cestovní ruch seniorů.

Dle převažujícího prostředí pobytu cestovní ruch dělíme na městský cestovní ruch, venkovský cestovní ruch, lázeňský cestovní ruch a cestovní ruch ve střediscích cestovního ruchu. S cestovním ruchem podle převažujícího prostředí pobytu souvisí odlišné nároky na služby. [1]

2.5 Služby v cestovním ruchu

„Služby cestovního ruchu, jejich sortiment a kvalita patří mezi nejvýznamnější faktory, které ovlivňují spokojenost účastníků cestovního ruchu (Orieška, 1999, s. 3).”

Dle Oriešky (1999) představují služby cestovního ruchu činnosti nehmotného charakteru, jejichž výsledkem je buď individuální, nebo společensky užitečný efekt. Služby se dělí na služby základní a doplňkové. Mezi základní služby patří dopravní

služby, služby ubytovací a stravovací. Doplnkové služby, takzvané komplementární, jsou například sportovně-rekreační služby, společensko-kulturní služby apod.

Dále lze služby dělit na služby placené a neplacené. V případě, kdy mezi dodavatelem a účastníkem není žádný mezičlánek, se jedná o vlastní služby. V navrhovaném zájezdu bude zajišťovat služby cestovní kancelář, proto se jedná o služby zprostředkované. Mezi tyto služby budou patřit služby dopravní, ubytovací, stravovací, zprostředkovatelské, průvodcovské, společenské-kulturní a pojistné. [6]

2.6 Nabídka produktu – zájezdu

Orieška (1999) tvrdí, že nabídku zájezdu tvoří počet plánovaných účastnických míst, který má cestovní kancelář k dispozici k uspokojení poptávky v určitém čase, určité struktuře a do určitých středisek cestovního ruchu. V níže navrhovaném zájezdu se bude jednat o nabídku zájezdu do Španělského letoviska Peñíscola pro 45 účastníků. Aby byl zájem o navrhovaný zájezd co největší, musí být zvolené správné propagační prostředky. Mezi nepřímou metodu propagace v tomto případě můžeme zařadit zájezdový, respektive pobytový katalog. Z přímých metod při propagaci níže navrhovaného zájezdu zvolím metodu „direct mailing”¹.

Navrhovaný zájezd bude zařazen do katalogu cestovní kanceláře na letní sezónu 2013. Jako další propagační nástroj bude vypracován plakát, který bude vystaven ve výloze cestovní kanceláře. Plakát musí být zpracován tak, aby byl poutavý a vyvolal zájem o koupi nabízeného zájezdu. [6]

2.7 Prodej produktů cestovních kanceláří

Prodej se skládá ze systému prodeje, formy prodeje a cesty prodeje. U systému prodeje se jedná o soubor podnikatelských subjektů, kde si mohou potenciální klienti zájezd koupit. Do formy prodeje řadíme prodej vlastními silami, tedy pracovníky na pobočkách cestovní kanceláře, osobními kontakty firemních manažerů nebo průvodců. Další způsob formy prodeje můžeme zvolit prodej cizími silami, pomocí zástupců, agentů, zprostředkovatelů a jiných. Důležité je, aby se cestovní kancelář rozhodla o výběru prodejní cesty. Prodejní cesta zabezpečuje distribuci produktu od producenta ke konečnému spotřebiteli. Zákazník považuje zájezd za jednu službu, proto mu tak musí být zájezd prezentován. [6]

¹ Jedná se o přímé oslovení cílové skupiny. Tato metoda zvyšuje procento prodejnosti zájezdu.

2.8 Zájezdová činnost

Kunešová a Fárková (2004) tvrdí, že zájezdem se rozumí organizovaná účast skupiny osob na cestovním ruchu po určité trase, podle předem vypracovaného programu s určitým rekreačním, poznávacím, sportovně-turistickým nebo jiným cílem. Pobytovým zájezdem se rozumí organizovaná účast skupiny osob na cestovním ruchu, při níž jsou účastníci ubytováni převážně na jednom místě, do kterého se dopravili buď hromadně, nebo individuálně.

Cestovní kanceláře nabízejí svým klientům zájezdy, které jsou kombinací alespoň dvou služeb, a to dopravy, ubytování nebo stravování, služby průvodce, pojištění, případně další služby.

Při tvorbě zájezdu je nejdůležitější volba trasy. Trasou zájezdu se nazývá cesta, po níž se pohybuje dopravní prostředek s účastníky zájezdu nebo po níž jdou účastníci pěšky. Jak tvrdí Kunešová a Fárková (2004) trasu zájezdu určuje cíl zájezdu, nabízené služby a zvolený dopravní prostředek. Při sestavování trasy je třeba vycházet z přírodních, kulturních, historických a místních atraktivit místa cestovního ruchu, z ubytovacích a stravovacích možností, z typu dopravního prostředku a jeho využití a z požadavků zákazníka. [2]

2.9 Stanovení programu zájezdu

Program a časový harmonogram zájezdu je úzce navázán na trasu zájezdu. Vychází se z možností zajištění jednotlivých služeb a hlavně z průzkumu poptávky účastníků cestovního ruchu. Program musí být dostatečně atraktivní, aby se zájemci o cestovní ruch skutečně rozhodli navrhovaný zájezd zakoupit. Dle Kunešové a Fárkové (2004) musí být nabízeny zajímavé objekty cestovního ruchu ve vyvážené formě. Přírodní a uměle vytvořené objekty se musí střídat tak, aby byl celkový dojem ze zájezdu co nejlepší.

U pobytových zájezdů musí být nabízená široká nabídka fakultativních výletů. Velký význam musí být kladen i na přípravu animačních programů v místě ubytování.

Cestovní kancelář si musí vypracovat tzv. služební program sloužící jako přehled o struktuře služeb, které je třeba zabezpečit u jednotlivých dodavatelů. Obsahuje termín konání zájezdu, počet dní jeho trvání, počet účastníků a průvodců, druh dopravy, trasy, pobytové místo, stát a podrobný program. Služební program je podkladem pro sestavení kalkulace zájezdu a musí být s kalkulací v souladu. [2]

2.10 Zajištění služeb u dodavatelů

Cestovní kancelář musí pečlivě zvážit volbu dodavatelů. Protože špatná volba dodavatele služeb se přímo úměrně promítá do nespokojenosti hostů a tím do celé činnosti cestovní kanceláře. Vychází při tom z průzkumu nabídky a snaží se najít optimálního dodavatele. Při tomto hledání musí cestovní kancelář vycházet z cenové nabídky, nabídky poskytovaných služeb, z cíle zájezdu a předpokládaného počtu účastníků. Odběratel i dodavatel se snaží o dosažení optimální ceny. Optimální cenou se rozumí nejlepší cena z hlediska jak pro odběratele, tak pro dodavatele. [2]

2.11 Kalkulace zájezdu

Jak již bylo výše zmíněno, kalkulace zájezdu vychází z časového harmonogramu, způsobu dopravy, z ostatních služeb a jejich smluvního zajištění. Kalkulací se rozumí stanovení vlastních nákladů a ceny na kalkulační jednotici, to je v tomto případě na jednoho účastníka zájezdu. Existují dva druhy kalkulace. Prvním typem je kalkulace předběžná, která stanovuje předpokládané náklady a cenu zájezdu před jeho zařazením do nabídky cestovní kanceláře. Nabízená cena je uvedena v nabídkovém katalogu a zájezd se za ni prodává klientům cestovní kanceláře. Druhým typem je výsledná kalkulace, která se sestavuje po uskutečnění zájezdu. Ve výsledné kalkulaci jsou zachyceny všechny skutečné náklady a příčiny, jejich překročení nebo snížení proti předběžné kalkulaci. [2]

2.12 Význam průvodcovské činnosti v cestovním ruchu

Orieška (2007) tvrdí že, průvodci v cestovním ruchu patří svou profesí mezi takzvané pracovníky prvního kontaktu, vytvářející mínění návštěvníků v cestovním ruchu. Hlavním důvodem tohoto tvrzení je fakt, že přicházejí do kontaktu s návštěvníky a na základě jejich chování a podle výsledků jimi poskytované činnosti (služby) si návštěvníci tvoří obraz o české pohostinnosti. Služby průvodců jsou součástí doplňkových služeb produktu cestovního ruchu v užším pojetí.

„Všeobecně je předmětem služeb průvodců opakované doprovázení skupin návštěvníků cestovního ruchu nebo jednotlivých návštěvníků, péče o dodržování dohodnutého programu a standardu služeb a poskytnutí informací za úplatu (Orieška, 2007, s. 6).” [5]

2.13 Klasifikace průvodcovské činnosti v cestovním ruchu

Nejpočetnější je skupina průvodců cestovního ruchu, která spolupracuje především s cestovními kancelářemi, cestovními agenturami nebo turistickými informačními kancelářemi. Další skupinou jsou místní (vlastivědní) průvodci doprovázející hlavně návštěvníky městských středisek cestovního ruchu. Dále jsou průvodci po kulturně-historických památkách (hradech, zámcích a ostatních objektech), horští průvodci a průvodci po zpřístupněných jeskyních. [5]

2.13.1 Průvodce cestovního ruchu

Profese průvodce cestovního ruchu má svou dlouhodobou tradici. Protože průvodci cestovního ruchu obvykle spolupracují s cestovními kancelářemi, návštěvníci je označují i jako průvodce cestovních kanceláří, případně jako průvodce pobytových a poznávacích zájezdů. Průvodce cestovního ruchu můžeme dále dělit na technického průvodce a odborného průvodce.

Technický průvodce organizuje a zajišťuje služby doprovázeným klientům bez výkladu. Poskytuje klientům pouze informace organizačně-technického charakteru. Podobné povinnosti má i odborný průvodce, který ale ještě navíc musí podávat odborný výklad během přepravy a v navštívených místech. Ve střediscích cestovního ruchu, především v zahraničí působí místo průvodce pobytového zájezdu delegát cestovní kanceláře. Stará se o návštěvníky ubytované ve více ubytovacích zařízeních. [5]

2.14 Příprava průvodce cestovního ruchu na provádění návštěvníků

Orieška (2007) tvrdí, že služby průvodce cestovního ruchu jsou součástí produktu cestovního ruchu. Vzhledem k tomu, že jsou průvodci v neustálém a bezprostředním kontaktu s provázenými návštěvníky, mají často rozhodující vliv na to, jak budou návštěvníci spokojeni. Předpokladem kvalitního výkonu funkce průvodce je nejen důsledná všeobecná a odborná příprava, obvykle zajišťovaná formou kurzů, ale i individuální příprava před každou pracovní akcí.

Zájezd přiděluje průvodci jeho odpovědný vedoucí pracovník písemnou nebo osobní dohodou, která je vždy závazná. Nejpozději tři dny před začátkem zájezdu si musí průvodce vyzvednout písemnou pracovní agendu. Na začátku průvodcovské kariéry, hlavně však při přípravě na první zájezd je třeba si připravit informační minimum o České republice. Pokud se jedná o zahraniční zájezd, musí si průvodce

připravit i informační minimum o zemích, kterými bude projíždět, a do jaké je zájezd směřován. Informační minimum si průvodce neustále doplňuje a inovuje při dalších zájezdech. Informace obsažené v informačním minimu využije při svém výkladu během zájezdu. Další přípravy průvodce před zájezdem budou podrobněji zpracovány níže. [5]

2.14.1 Informační zdroje pro přípravu průvodců cestovního ruchu

Hlavním informačním zdrojem pro přípravu průvodců cestovního ruchu slouží kartografická díla, knižní průvodce, internet a ostatní informační zdroje, např. encyklopedie a výkladové slovníky.

Kartografické dílo je významný informační zdroj, který umožňuje bezproblémovou orientaci v prostoru a plánování optimálních tras. Mezi kartografická díla řadíme mapy, zeměpisné atlasy a globus. Průvodce při své práci využívá zejména turistické mapy, přehledné mapy, automapy a autoatlasy, mapy měst a mapy se zvláštním obsahem a formou (letecké, satelitní, interaktivní). [5]

2.14.2 Informační minimum

„Jak tvrdí Oriška (2007, s. 70) je informační minimum první potřebná věc, to nejpotřebnější každého průvodce.“ Jedná se o přehledně uspořádaný soubor základních informací o zemi, kde je směřován zájezd. V případě navrhovaného zájezdu to jsou informace o Španělsku.

Jako informace pro přípravu informačního minima poslouží průvodci níže uvedené informace ve 3. kapitole práce. Průvodce si je zpracuje přehledně do tabulky, aby mohly být co nejstručněji a v co nejkratším čase použity, ale přitom aby vystihovaly podstatu. Připravené informační minimum použije průvodce při svém výkladu v průběhu cesty v autokaru. [5]

2.14.3 Topografická příprava

„Topografická příprava je zaměřena na jednotlivá místa nacházející se na trase zájezdu, výletu, respektive na pobytové místo (Oriška, 2007, s. 76).“ Aby byla topografická příprava důkladná, musí si průvodce podrobně prostudovat trasu na mapě. Nejprve se průvodce seznámí s osou trasy, která udává hlavní směr a cíl trasy. Při přepravě autokarem si průvodce prostuduje kilometrové vzdálenosti, dobu trvání přepravy a rozdělení trasy na jednotlivé úseky. Informace o jednotlivých místech na

trase je vhodné z formálního hlediska zpracovat podle jednotné šablony na excerpčních lístcích. Tyto excerpční lístky slouží průvodci jako podklad pro výklad během zájezdu. [5]

2.14.4 Psychologická příprava

Psychologická příprava je zaměřena na poznání návštěvníků provázené skupiny. Čím více bude průvodce o návštěvnících vědět, tím lépe se mu s nimi bude spolupracovat. Informace pro vypracování psychologické přípravy získává průvodce z písemných materiálů cestovní kanceláře (hlavně cestovní smlouvy, objednávky služeb apod.), z osobních dokladů návštěvníků, některé až postupně během své práce (z odpovědí, respektive chování návštěvníků). Informace je vhodné si zaznamenat do abecedního seznamu skupiny. Zjištěné informace pomohou průvodci při výkladu, ale i jeho společenské etiketě. Výhodou je i lepší zvládání nepředvídatelných událostí, správný přístup k jednotlivcům a skupině, ale také lepší zajištění jednotlivých služeb. Jako příklad výhody zpracované psychologické přípravy lze uvést preferenci starších osob při ubytování, usazení v dopravním prostředku apod.

Dobrá znalost provázených návštěvníků je předpokladem autority průvodce, možnost modifikace programu a případného přizpůsobení konkrétním požadavkům návštěvníků. Příklad zpracované psychologické přípravy bude uveden v návrhu zájezdu. [5]

2.14.5 Chronologická příprava

Dalším dokumentem, který si průvodce připravuje před zájezdem je chronologická příprava. Je zaměřena na období a dobu pracovní činnosti průvodce cestovního ruchu. Úzce souvisí s vedením pracovního deníku průvodce a se sestavením časového harmonogramu zájezdu. V chronologické přípravě průvodce využívá i poznatků z ostatních příprav.

Součástí této přípravy je pracovní deník průvodce, který je zároveň kalendářem průvodce. Obsahuje vše, co souvisí s jednotlivými dny činnosti průvodce. Jedná se například o následující informace: datum a den v týdnu, státní nebo církevní svátky, významný den nebo den pracovního klidu, předpokládané počasí, lidové kalendářní zvyky, různé akce konané v termínu a místě zájezdu.

Další částí chronologické přípravy je harmonogram zájezdu. Jedná se o přesný časový rozvrh, který bere v úvahu výsledky topografické a psychologické přípravy. Součástí harmonogramu zájezdu je i itinerář trasy. Slouží jako pomůcka pro určení vzdálenosti mezi jednotlivými místy. Při zpracování harmonogramu musí průvodce rozlišovat mezi závazným programem, doporučeným programem a volným programem. [5]

2.15 Povinnosti průvodce při vzniku mimořádných událostí

Mezi mimořádné události v organizovaném cestovním ruchu na zájezdech řadíme vážná onemocnění, úrazy, hospitalizace či úmrtí účastníka. Patří zde ale také ztráta cestovních dokladů a opuštění skupiny účastníkem. Během zájezdu však mohou vzniknout i další situace, které musí umět průvodce vyřešit. V těchto situacích jsou na něj kladeny zvýšené nároky nejen na operativní rozhodování, ale i na jeho počínání.

Níže uvádím modelové situace s řešením, jak by se měl průvodce v dané mimořádné situaci zachovat a co by měl zařídit. [4]

2.15.1 Úmrtí účastníka zájezdu - modelová situace č. 1

Cestovní kancelář organizuje 14 denní pobytový zájezd k moři v Itálii. Účastníci mají zajištěnou leteckou dopravu a ubytování v hotelu s plnou penzí. Všichni účastníci jsou pojištěni. Zájezd je provázen průvodcem.

V první den zájezdu se koná informativní schůzka s průvodcem pro všechny účastníky. Průvodce upozorní účastníky zájezdu, zvláště pak starší osoby, na nebezpečí plynoucí z nadměrného pobytu na slunci. Třetí den pobytu postihl jednoho ze starších účastníků srdeční kolaps. Přes včasnou první pomoc postižený na srdeční slabost umírá.

Průvodce musí začít okamžitě tuto mimořádnou situaci řešit. Bezpodmínečně ohlásí tuto smutnou událost vysílající cestovní kanceláři. Ta musí zařídit vše potřebné, především informovat příbuzné zemřelého. Příbuzní se rozhodnou jak a kde zemřelého pohřbí a podepíší žádost o zajištění dodatečných služeb, které budou hrazeny pojišťovnou dle podmínek uzavřené pojistné smlouvy. Průvodce vše řeší spolu s vedením cestovní kanceláře a s úředními orgány hostitelské země.

Dalším z úkolů průvodce je sepsání osobních věcí zemřelého za přítomnosti dvou svědků a zabalení věcí do kufru, který po příjezdu do ČR předá cestovní kanceláři. V cestovní kanceláři si jej vyzvednou příbuzní zemřelého. [4]

2.15.2 Změna počtu účastníků na fakultativní zájezd - modelová situace č. 2.

V rámci 10 denního zájezdu u moře jsou pořádány tři fakultativní výlety.² Fakultativní výlet do míst v okolí pobytu má zapláceno 20 osob. Dalších 6 osob se však den před odjezdem na výlet rozhodne, že by se chtěli zájezdu zúčastnit. Co vše musí průvodce zařídit, aby se i noví zájemci mohli zúčastnit?

V první řadě musí průvodce zjistit, zda v zajišťovaném autobuse bude 6 volných míst. Pokud ano, řeší průvodce způsob platby tohoto fakultativního výletu. Jsou dva způsoby řešení této situace. Buď účastníci zájezdu podepíší místopřísežné prohlášení (dlužní úpis), ve kterém prohlásí, že po návratu ze zájezdu do týdne dlužnou sumu v naší měně uhradí na pobočce cestovní kanceláře (tato možnost je ale kvůli špatným zkušenostem s klienty méně častá) nebo zaplatí tuto částku na místě průvodci v měně, kterou se platí v příslušné zemi. [4]

2.15.3 Nedostavení se cestujícího na zájezd - modelová situace č. 3

Doprava pobytového zájezdu u moře v Bulharsku je zajištěna prostřednictvím charterového³ spoje u letecké společnosti ČSA. Průvodce zájezdu musí vyzvednout individuální letenky pro každého z účastníků. Povinností účastníka zájezdu je dostavit se k odbavení na letiště nejpozději hodinu a půl před odletem. Do této doby se ale 4 účastníci nedostavili. Jaké jsou povinnosti průvodce v této mimořádné situaci?

Pokud se do doby, kdy je nutné vypravit skupinu k letadlu, účastníci nedostaví, musí průvodce odhlásit letenky a nechat si jejich zrušení potvrdit leteckou společností. V případě, že by průvodce letenky neodhlásil, musel by tyto letenky uhradit z vlastních zdrojů. Dalším z úkolů průvodce je vrácení letenek prostřednictvím reklamačního oddělení ČSA. Za zrušení letenek budou účtovány storno poplatky, které budou hradit účastníci, kteří se nedostavili. Jestliže důvodem nedostavení se na zájezd byla závažná událost, budou storno poplatky hrazeny z pojistného dle platných předpisů. [4]

² Výlety, které nejsou zahrnuty v základní ceně zájezdu a je možno si je zakoupit u cestovní kanceláře před odjezdem na zájezd nebo přímo v místě pobytu u průvodce.

³ Nepravidelný letecký spoj objednávaný převážně cestovními kancelářemi.

2.15.4 Ztráta účastníka na zájezdu - modelová situace č. 4

Forfaitového⁴ zájezdu do Rakouska se zúčastní zaměstnanci ze dvou podniků. Na druhý den pobytu je naplánována pěší prohlídka města. Po prohlídce města, která trvá 2 hodiny, je osobní volno. Poté se mají všichni účastníci dostavit na parkoviště, odkud bude autobus vyjíždět. Průvodce před odjezdem autobusu spočítá účastníky a zjistí, že jeden účastník chybí. Zjistilo se, že chybí jeden ze spolupracovníků, který má špatnou orientační schopnost. Po 15 minutách čekání se spolupracovníci rozdělí a jdou ztraceného hledat. Hledání je však neúspěšné. Vedoucí z druhého podniku žádá, aby se v zájezdu pokračovalo. Co musí průvodce zájezdu učinit a jak se má rozhodnout tuto situaci řešit?

Průvodce musí vyhledat nejbližší policejní stanici a zjistit, zda nedošlo k nějaké nehodě, v níž by podle popisu a jména hrál ztracený účastník roli. V případě, že nic takového není na policii známo, požádá policistu, aby v případě se dostavení účastníka na kteroukoliv policejní stanici s prosbou o pomoc sdělil adresu hotelu, kde se má dostavit. Až do nalezení účastníka průvodce neustále telefonicky zjišťuje co je nového v pátrání po ztraceném účastníkovi. Jelikož se jedná o poznávací zájezd a celá skupina odjíždí do dalšího místa ubytování, musí průvodce oznámit na recepci, že se ještě jeden účastník dostaví opožděně.

Jediné co v tuto chvíli může průvodce udělat je požádání recepčního, aby mu případný příchod tohoto účastníka neprodleně ohlásil. [4]

⁴ Forfaitový zájezd je zájezd, který je sestaven na míru dle objednávky zákazníka. Převážně se jedná o zájezd pro předem určenou skupinu lidí.

3 Charakteristika oblasti Valencie

3.1 Španělsko

3.1.1 Základní informace o Španělsku

Oficiální název Španělska je Španělské království, ve španělštině Reino de España. Je parlamentní monarchií s hlavou státu králem Juanem Carlosem I. z rodu Bourbonů. Hlavním městem je Madrid, dalšími velkými městy jsou Barcelona, Valencie a Sevilla. Španělsko je situované na jihu Evropy a zabírá přes 80 % Pyrenejského poloostrova. Rozloha Španělska je 505 811 km² a má 47,2 miliónů obyvatel (k 1. 1. 2012). Na západě sousedí Španělsko s Portugalskem, na jihu s Francií a Andorrou. Pobřeží státu je omýváno Atlantským oceánem a Středozemním mořem.

Po Švýcarsku je Španělsko nejhornatější zemí Evropy. Ve Španělsku je cca 1800 řek a vodních toků, převážně kratších úseků. Mají nepravidelný a malý průtok a v některých sezónách vysychají. Nejdelší řekou Španělska je Ebro (910 km). Jednou z nejvýznamnějších řek je Guadalquivir, ta zavlažuje Andalusskou nížinu a poskytuje tak velmi dobré zemědělské podmínky. Je také splavná a tudíž poskytuje dobré spojení s mořem.

Ke Španělsku náleží i Baleárské ostrovy ve Středozemním moři, Kanárské ostrovy, které se nacházejí 100 km od afrického pobřeží. Španělsku patří také 2 enklávy, kterými jsou města v Africe, a to Ceuta a Melilla. Z administrativního hlediska je země rozdělena na 17 autonomních oblastí. Každá oblast má své hlavní město, vládu i parlament. Centrální vláda se nachází v Madridě, která má výhradní kompetence v rozhodování o celém Španělsku. Od roku 1986 tvoří součást Evropské unie a od roku 2002 je zde zavedena měna euro. [3, 9]

3.1.2 Počasí ve Španělsku

Turisté, kteří cestují do Španělska, si myslí, že je tam pořád teplo a slunce svítí a hřeje po celý rok. Není to však pravda. Španělsko je velmi rozlehlá a hornatá země, proto jsou velké rozdíly mezi klimatem na severu, uprostřed a na jihu. Severní Španělsko (území táhnoucí se od Pyrenejí k severozápadní části poloostrova) je nazýváno Zeleným Španělskem z důvodu rozlehlých lesů a luk. Teplotní rozdíly mezi

dnem a nocí nejsou velké. Nejdeštivějším obdobím je zde podzim, nejsušším a nejteplejším je zde měsíc červenec. V zimě je zde velké chladno kvůli vysoké vlhkosti.

Střed země zaujímá náhorní plošina La Meseta Central, která se nachází od 600 metrů nad mořem do 1 000 metrů nad mořem. Zde je kontinentální klima. To znamená, že léta jsou teplá, bez oblačnosti a zimy jsou chladné s velkou vlhkostí a silnými větry. Průměrná teplota v zimě je -1 °C, léta jsou s průměrnou denní teplotou 21 °C.

Na jihu (oblast od Andaluské nížiny podél jižního a východního pobřeží k Pyrenejím) je sucho a středomořské klima s dlouhým létem a mírnou zimou. Srážky jsou nízké, nepravidelné a převážně v období konce podzimu a zimy. Průměrné denní teploty v létě (červenec, srpen) se pohybují okolo 22 a 27 °C na pobřeží a mezi 29 a 31 °C ve vnitrozemí.

Naskytá se otázka, zda ve Španělsku sněží? Samozřejmě, že ano. Hory Picos de Europa nebo Sierra Nevada jsou každoročně zasněžené a lákají turisty k provozování zimních sportů. [3, 10]

3.1.3 Španělština

Španělština je jedním z nejrozšířenějších jazyků na světě. Na žebříčku nejužívanějších jazyků zaujímá po čínštině a angličtině třetí místo. Španělštinou se mluví ve Španělsku, Latinské Americe a díky hojnému počtu emigrantů také ve Spojených státech. Patří do skupiny románských jazyků (spolu s portugalštinou, galicijštinou, katalánštinou, francouzštinou, italštinou, rumunštinou a moldavštinou).

Tento jazyk pochází z latiny, kterou mluvili římské legionáři, když ve 2. století před naším letopočtem kolonizovali Pyrenejský poloostrov. Ve španělštině můžeme najít hodně slov pocházejících z řečtiny, germánštiny a především z arabštiny díky okupování Pyrenejského poloostrova Maury, které trvalo téměř osm století. Vzhledem k mohutnému rozvoji nových technologií se objevuje ve španělštině stále více slov převzatých z angličtiny.

Není pochyb o tom, že existují rozdíly mezi španělštinou v Evropě a v Latinské Americe. Jedná se o rozdíly týkající se především výslovnosti, některých gramatických jevů a intonace. Nejedná se však o rozdíly tak dramatické, že by bránily porozumění.

V celém Španělsku je úředním jazykem nejen španělština, ale jsou zde i další úředně uznané jazyky. V Cataluňi, Valencii a na Baleárských ostrovech se mluví

katalánštinou, v Galicii je úředním jazykem spolu se španělštinou galicijština. Dalším úředním jazykem je baskičtina, kterou se mluví například ve městě Navarra. [3]

3.1.4 Španělé

O všech zemích a národech existuje nějaká ustálená představa. Španělsko je zemí s fascinující směsicí kultur, tradic a zvyků. Obecný názor na Španěly je, že jsou vášniví, trochu líní, nedochvilní, sympatičtí, společenští, hodně upovídaní a hluční. Cizinci si myslí, že všichni Španělé jsou spíše menší postavy, černoocí s tmavými vlasy. Ale v Severním Španělsku žijí potomci Keltů, kteří jsou světlolasí. [3]

3.1.5 Svátky, dny volna a otevírací doba v obchodech a na úřadech

Při plánování zájezdu je důležité si zjistit v cílové zemi svátky a dny volna. V tyto dny je zavřena většina turistických památek a obchodů. Španělé tyto dny striktně dodržují a využívají je k slavnostem nebo odpočinku. Tak jako u nás je i ve Španělsku uznán státním svátkem den 1. ledna jako Nový rok. Dalším státním svátkem jsou Tři králové připadající na 6. ledna. V době Velikonoc jsou pro ně nejdůležitější dny Zelený čtvrtek a Velký pátek. Tyto dny jsou také státními svátky. 1. května slaví Svátek práce a 15. srpna svátek Nanebevzetí Panny Marie. Národní svátek Španělska, tzv. Svátek hispánských národů připadá na 12. října. Tento den je také Dnem španělského kulturního dědictví – výročí objevení Ameriky 1492. 1. listopadu je ve Španělsku ve znamení Svátku všech svatých. 8. prosince se slaví svátek Neposkvrněné početí Panny Marie a 25. prosince Narození Krista, tento den je nejdůležitějším dnem Vánoc. Mimo tyto celostátní svátky existuje další řada místních (regionálních) svátků a oslav.

Španělskou zvláštností je otevírací doba obchodů a úřední hodiny na úřadech. Většina obchodů a institucí otevírá v 9 hodin a má otevřeno do 14 hodin, kdy následuje polední pauza. Odpoledne je pak otevřeno od 16 hodin do cca 20 hodin. Banky mají otevřeno od 9 hodin do 14 hodin. Neděle je den pracovního klidu, proto je většina obchodů zavřena. V tento den jsou otevřena většinou jen velká nákupní centra. [11]

3.1.6 Jídlo

Při pobytu v cizí zemi chce každý návštěvník ochutnat i typická jídla navštěvované země. Španělská kuchyně je barevná, prohrátá sluncem, rozmanitá

a přesto ve výsledku překvapivě prostá a jednoduchá. Jelikož je Španělsko rozděleno na 17 autonomních oblastí nemůžeme mluvit o jednotné španělské kuchyni. Pojí se zde dohromady kuchyně katalánská, baskická, galicijská, kastilská, andaluská a jiné. Každá oblast má svá specifika co se týče regionálních jídel.

Nejčastěji používanými potravinami jsou ryby a plody moře z důvodu bezproblémové dostupnosti moře. Z masitých jídel můžeme ve Španělsku ochutnat nejen hovězí, skopové nebo vepřové maso, ale také drůbež. Nejpoužívanější zeleninou španělů při vaření jsou rajčata, papriky, lilek a brambory. Ve velké míře používají česnek a olivový olej. K dochucování svých jídel využívají spíše originální kombinace koření a bylinek, a proto jsou jejich jídla nezaměnitelná. Každý z turistů by měl ochutnat španělské sýry. Díky klasické výrobě a používání ovčího mléka, mají tyto sýry svou osobitou chuť, se kterou se nikde jinde nesetkáte.

Z důvodu vysokých letních teplot na jihu Španělska je nejoblíbenějším pokrmem studená polévka gazpacho vyráběná z čerstvých rajčat a koření. V této oblasti jsou však známé i klobásy nazývané se chorizo. Výtečným pokrmem na severu v Baskicku je kokotxa. Tento pokrm je připravován z masa ze spodního laloku mořské štiky. Východ Španělska je co se týče kuchyně proslulý známým pokrmem zarzuela. Jedná se o kotlík nebo velkou pánev plný ryb a mořských plodů. Specialitou západního Španělska jsou lanýže a šunka z divokých prasat se španělským názvem jamones curados añejos.

Po celém Španělsku můžou turisté ochutnat nejznámější a nejtypičtější jídlo této země, kterou je bezesporu paella. Ta však není po celé zemi stejná. V každé oblasti si ji tak trochu obměnili, ale v každé najdeme rýži vařenou s mořskými plody. V oblasti Valencie, kde je níže uvedený zájezd směřován, můžou turisté ochutnat paellu doplněnou o králíčí, hovězí a vepřové maso. Na každém kroku ve Španělsku narazíme v restauracích a tavernách na malé jednohubky zvané tapas. Jsou nabízeny jak v době mezi obědem a večeří, tak při večerním posezení jako výborný doplněk piva, vína nebo známého pití sangría.

Za zmínku také stojí doba podávání hlavních jídel dne. Tato doba se sice malinko mění podle toho, zda se nacházíme ve středu země nebo v letovisku u moře. Ale všeobecně můžeme říct, že Španělé snídají, obědvají a večeří později než jsou zvyklí lidé v České Republice. Turisté jedoucí do této země si musí v době dovolené zvyknout na to, že snídaně se v hotelech podávají od 8 hodin do 11 hodin, což značně posouvá dobu oběda. Tím pádem je ve Španělsku skoro nemožné, a hlavně v letoviscích

u moře, chtít oběd dříve než ve 13 hodin. Večeře jsou pro španěly nejdůležitější z celého dne. Mají ve zvyku sedět u večeře třeba i tři hodiny, povídat si s rodinou a přáteli. V hotelech končí večeře obvykle ve 22 hodin, ale v místních restauracích se můžeme najíst třeba i o půlnoci. Španělská letoviska doslova žijí nočním životem. Večer potkáme v ulicích nejvíce lidí, jsou otevřeny všechny obchůdky, restaurace a taverny. [12]

3.1.7 Zdravotní péče pro občany Evropské unie

Důležitou součástí zájezdu je zajištění pojištění. Každý z cestujících by měl mít vlastní Evropský průkaz zdravotního pojištění. Občané Evropské unie, v níže uvedeném zájezdu občané České Republiky s tímto průkazem mají možnost se v případě potřeby přímo obrátit na veřejná zdravotnická zařízení ve Španělsku. Případné ošetření nebude hradit pacient, ale bude hrazeno českou pojišťovnou. Pokud budou pacientovi předepsány léky, musí za ně ve Španělsku zaplatit, a po příjezdu z dovolené si na základě účtenky nechat výdaje proplatit od pojišťovny.

Cestující do Španělska by neměli spoléhat na to, že se jim během pobytu ve Španělsku nic nestane a nebudou potřebovat zdravotní péči. Měli by si připlatit za komerční cestovní pojištění, které v případě potřeby pokryje nadstandardní problémy spojené se zdravotními obtížemi, ale také eventuální repatriaci. [13]

3.1.8 Cestovní ruch ve Španělsku

Cestovní ruch se ve Španělsku stal významným zdrojem příjmů do státního rozpočtu. Dokazuje to i fakt, že podíl cestovního ruchu na HDP se v posledních letech pohybuje na úrovni kolem 11 %. Významný se cestovní ruch stává i z hlediska zaměstnanosti, tento sektor zaměstnává cca 12 % pracovní síly. V roce 2009, kdy zemi navštívilo 52,2 miliónů turistů, zaznamenalo Španělsko pokles o 8,7 % návštěvnosti oproti roku 2008 kdy navštívilo Španělsko 57,4 miliónů turistů. Ale i přesto si Španělsko stále drží třetí pozici nejnavštěvovanější země světa (za Francií a USA). Podle návštěvnosti můžeme soudit, že nejatraktivnějšími oblastmi pro turisty jsou Katalánsko, Andalusie, Baleáry a Kanárské ostrovy. Z hlediska ekonomiky státu příjmy z turistiky alespoň částečně snižují výrazné záporné saldo obchodní bilance. V roce 2011 došlo ke zvýšení návštěvnosti Španělska oproti minulým rokům. V tento rok navštívilo území Španělska 56,7 miliónů turistů. [14]

3.1.9 Památky UNESCO ve Španělsku

Mezi nejnavštěvovanější španělské památky zařazené na seznam Světového dědictví UNESCO se řadí Jeskyně v Altamíře, ve které se nachází skalní malby, jež se pokládají za nejvýznamnější ukázky prehistorického umění. Další překrásnou památkou je katedrála Santiago de Compostela, která je hlavním cílem španělských poutníků. Andaluské město Sevilla se může pyšnit úzkými uličkami působícími jako bludiště a historickým náměstím. Velmi navštěvovanou památkou řadící se mezi památky UNESCO je i mešita v Córdobě. [7]

3.1.10 Barcelona

Na seznamu Světového dědictví UNESCO se nachází i španělské město Barcelona. Na rozdíl od předchozích památek se toto město nachází na trase zájezdu, proto bude navštíveno v rámci harmonogramu zájezdu. Barcelona je proslulá hlavně díky geniálnímu architektovi Antoni Gaudímu, který vybudoval ve svém rodném městě několik obytných staveb. Tyto stavby dnes lákají nejen milovníky umění, ale i turisty z celého světa. Každý, kdo zavítá do tohoto překrásného města, nepřehlédne dům zvaný Casa Milá. Fasáda domu připomíná strmou skálu přerušovanou výstupky, které slouží jako balkóny. Balkónové mříže připomínají horské květiny. Zvláštností tohoto domu je, že se na střeše vedle nádherně dekorovaných komínů nachází lavička zdobená mozaikou.

Dalšími památkami, které budou v Barceloně navštíveny, jsou obytný komplex Passeig de Gràcia, Güellov park, kde se nachází secesní památky. Za návštěvu také stojí kryté tržiště Sala de les Cent Columnes. Hala s vlnitou střechou spočívá na 100 dórských sloupech. Na každém kroku Barcelonou návštěvníci narazí na lavičky zdobené fantastickými mozaikami a fragmenty kachlíků. Nejvýznamnější památkou Barcelony je katedrála La Sagrada Família. Stavba katedrály začala v roce 1883 již zmíněným Antoni Gaudím, který je zde pohřben. Přáním Gaudího bylo, aby byla katedrála stavěna pouze z darů. To je jedním z důvodů, proč je stále nedokončena. [7]

3.2 Oblast Valencie

3.2.1 Základní informace regionu Valencie

Valencijský region je jeden ze 17 autonomních oblastí Španělska. Dělí se na 3 provincie, kterými jsou Alicante, Valencie a Castellón. Úředními jazyky ve Valencijském regionu jsou katalánština a španělština. Celková rozloha regionu je 23 255 km² a žije zde 4 470 885 obyvatel. Valencijský region hraničí na severu s Katalánií, na západě s Aragonem a Kastilií-La Manchou, na jihu s Murcií, na východě tvoří přirozenou hranici dlouhou 485 km Středozemní moře.

Vnitrozemí je velmi hornaté a vyprahlé. Kvůli tomu se tu pěstují především olivy a mandloně, které jsou velmi odolné a nepotřebují k životu tolik vody. Oblast Valencie je známá proslulým zavlažovacím systémem, který se rozkládá mezi horami a mořem. Díky tomu se tento pobřežní pás stal velmi úrodným s rozlehlými citrusovými plantážemi a poli osázenými rýží a zeleninou.

Díky vynikajícím přírodním a klimatickým podmínkám je na pobřeží jedním z nejdůležitějších zdrojů příjmů cestovní ruch. Podle statistik můžeme počítat s 80 % slunečných dnů. Zima je zde velmi mírná a trvá jen dva měsíce, těmi jsou leden a únor.

K návštěvě zde nelákají jen pláže, ale i 12 přírodních rezervací. Na své si přijdou turisté, protože pobřežní hory a kopce jsou protkány turistickými stezkami. Při toulkách Valencijským regionem na nás na každém kroku dýchne něco z minulosti. Dosvědčují to například vzácné skalní kresby z období paleolitu, historické město Valencie vybudované Římany nebo trosky hradů a pevností. [15]

3.2.2 Město Valencie

Město Valencie se nachází na pobřeží středozemního moře zhruba 4 hodiny jižně od Barcelony a 3 hodiny východně od Madridu. Díky počtu 780 653 obyvatel v tomto městě se dostala na třetí příčku žebříčku největších měst Španělska. Více známá se Valencie stala nejen díky známému Fallas festivalu, který se koná každý rok v březnu, ale také díky impozantnímu architektonickému projektu s názvem Město umění a vědy od architekta Santiaga Calatrava. O Valencii můžeme bezpochyby říct, že se jedná o okouzující město s harmonickou kombinací starého a nového. Návštěvníky zde láká i vůně delikátní kuchyně, křehké květy mandloní a šarm přímořského města. Svůj

unikátní půvab městu dodává zdánlivá nekonečnost modravého moře a bezprostřední blízkost horských hřebenů. Valencie dostala své jméno z původního latinského názvu Valentia, což představovalo sílu nebo průbojnost. Díky velkému počtu památek je nazývána "renesančním městem" Španělska.

Ve Valencii se nachází nejstarší horchatería ve Španělsku. Horchatería je speciální druh kavárny, kde se podává po celé zemi známý nápoj zvaný Horchata. Jedná se o mražený nápoj připravený ze zemních mandlí, který je skvělým osvěžujícím nápojem během horkých dnů. Kdo tento nápoj nezná, může si podle vzhledu myslet, že se jedná o mléko. [16]

3.2.3 Turistické cíle Valencie

Ve Valencii si každý přijde na své. Milovníci historie se můžou procházet po malebném historickém centru zvaném „Ciutat Vella“ (Staré Město). Během prohlídky města mají turisté skvělou příležitost vidět nádherné památky, posedět si na zahrádkách restaurací a ochutnávat ty nejlepší valencijské pokrmy a nápoje. Centrem nočního života se stala čtvrť El Carmen charakteristická bludištěm uliček, bohémskou atmosférou s překrásnými středověkými budovami, které se prolínají s moderními bary a kavárnami. V této čtvrti můžeme navštívit kostel Carmen ze 13. století a klášter, jenž dnes slouží jako Muzeum umění. Kostel Carmen s klášterem najdeme na pěší zóně Plaza del Carmen, která je obklopena pomerančovíky a fontánami.

Dalším zajímavým místem plným historie je náměstí Plaza de la Reina, kde se nachází Valencijská katedrála La Seu. Katedrála je zajímavá tím, že kombinuje románský, gotický, barokní a renesanční architektonický styl. Kapli katedrály La Seu by měli navštívit milovníci malířského umění, neboť jsou zde dva Goyovy originály. Ze zvonice zvané Micalet, která je jedním z nejdůležitějších symbolů města, se nabízí nádherný výhled na město a pole v dáli. Návštěvníci, kteří zavítají do Valencie ve čtvrtek, mají možnost vidět zajímavou zvyklost, která se zde dodržuje už tisíc let. Přesně ve 12 hodin se zde koná improvizovaný tribunál zvaný Tribunal de Las Aguas (Vodní tribunál), na němž místní zemědělci prodiskutovávají problémy se zavlažováním své půdy.

Nedaleko historického centra narazíme na secesní budovu Severního nádraží. Na této budově můžeme obdivovat mozaikovou výzdobu nádražní haly a květinové motivy na sloupech. V blízkosti nádraží se nachází Corrida. První býčí zápasy roku se konají

začátkem března a poslední můžeme vidět na konci října. Konají se v neděli v podvečer nebo u příležitosti různých slavností.

Valencie se může pochlubit památkou světového dědictví UNESCO, kterou je Lonja de la Seda. Jedná se o architektonicky zajímavou budovu, kde se obchodovalo s hedvábím a která je vzpomínkou na zlatý věk Valencie. Naproti Lonja de la Seda najdeme nádhernou secesní budovu Mercat Central (Centrální trh). Návštěvníci trhu si zde mohou koupit nejen čerstvé ovoce a zeleninu, čerstvé ryby a maso, ale i vynikající pečivo a výborné španělské sýry. Před budovou trhu je jedinečná příležitost dát si Paellu připravovanou podle původního valencijského receptu nebo ochutnat proslulé valencijské Tapas.

Pro ty, které zaujal nejnovější avantgardní urbanismus je kousek od historického centra vybudováno Město umění a věd. Jedná se o komplex budov, které navrhl valencijský architekt Santiago Calatrava. Každoročně takzvané Nové město navštíví okolo čtyř milionů turistů. Návštěvníky láká nejvíce překrásné akvárium, IMAX kino, planetárium, koncertní haly a vědecké muzeum. [17]

3.2.4 Peñíscola

Peñíscola je nazývána městem v moři a to díky tomu, že vyčnívá do moře. Nachází se 220 km jižně od Barcelony na pobřeží Costa del Azahar, neboli Pobřeží pomerančových květů. Město se může pyšnit bohatou historií, kterou představuje historické městečko s hradem, ale je také moderním letoviskem s překrásnou pláží a bohatou infrastrukturou. Tím vším se stává Peñíscola přitažlivou destinací pro turisty z celé Evropy.

Hrad v Peñíscole byl postaven ve 14. století templářskými rytíři. Poté byly provedeny drobné úpravy hradu papežem Benediktem XIII., který byl nazýván Papa Luna. Do hradu se vchází hradní branou, nad níž se nachází vytesaný heraldický znak Templářského řádu. Na pravé straně za branou můžeme spatřit první místnost hradu, která sloužila pro velkou nádrž na pitnou vodu. Na levé straně za branou je pak velký sál, který sloužil jako stáj. Vzadu za tímto sálem se nachází služební místnost. Další místností hradu je rezidence Benedikta XIII., v jejíž horní části je studovna a modlitebna. Nad vchodem do této místnosti je možno spatřit papežský znak. K hradu patří i Hradní kaple zasvěcená Panně Marii a Třem králům. Pod prostory hradu se ve skále dochovaly zbytky strmého schodiště, které vede až k okraji moře. Odtud bylo možné se nalodit na menší člun.

Peñíscola je obklopena přírodním parkem s názvem Parque Natural de la Sierra de Irta. Tato vzácná přírodní rezervace má přes 7000 hektarů. Díky své překrásné krajině byl tento park vyhlášen 16 července roku 2002 vládou Valenci za přírodní památku. V tomto přírodním parku můžeme spatřit typickou středomořskou vegetaci skládající se převážně z borovic, dubů, topolů, jilmů, ale také stromy plodin jakou jsou olivy nebo mandle. Nezapomenutelnou vůni mají tyto lesní porosty díky tomu, že zde rostou aromatické bylinky, jako například tymián nebo rozmarýn. Stezky tohoto přírodního parku využívají jak turisté pro pěší túry, tak cyklisté pro výlety na kolech. Sierra de Irta je neocenitelnou oblastí, kterou můžou turisté obdivovat, respektovat a zachovávat ji pro budoucí generace, aby mohli i ony využívat toto nádherné a jedinečné místo.

Milovníci muzeí by měli navštívit Muzeum moře nacházející se pod hradem. Toto muzeum je umístěno v bývalé baště Filipa II a ukazuje námořní tradici Peñíscoly. Můžeme zde vidět malé akvárium s mořskými živočichy typické pro tuto oblast.

V zálivu Peñíscoly se nachází přístav, kde se každý čtvrtek pořádají rybí trhy. Přesně v 16 hod. přijedou do přístavu lodě plné čerstvě ulovených ryb, které jsou k zakoupení. Z přístavu vyjíždí i výletní lodě, které plují buď jen okolo pobřeží letoviska, nebo třeba až na ostrov Ibiza.

Nejrušnějším se letovisko stává druhý týden v září, kdy se konají fiesty. Jedná se o oslavy patronky Panny Marie Ermitanské. Tyto fiesty, při kterých se tančí a oslavuje, jsou většinou zakončeny pestrobarevnými ohňostroji. K fiestám neodmyslitelně patří corrida, která se koná třikrát denně.

Peñíscola je vyhledávaná zejména těmi, kteří chtějí prožít dovolenou plnou zážitků, ale i relaxování na pláži. Velkolepý je zde i noční život a to díky nespočetné míře restaurací, taveren, barů a diskoték. Většina obchůdků se suvenýry se zde otevírají až k večeru. [18]

3.2.5 Benicarló

Dalším přímořským letoviskem podobným Peñíscole je Benicarló. Pláž tohoto města z jedné strany navazuje na pláž Peñíscoly a z druhé na pláž Vinarósu. Město má zachovalý historický ráz s dominantou kostela svatého Bartoloměje. Pro rodiny s dětmi je v Benicarló Zahrada papoušků, kde jsou k vidění nejenom pestrobarevní papoušci, ale také mírumilovní klokani. [19]

3.2.6 Vinarós

Vinarós, spolu s Peñíscolou a Benicarlem patří mezi tři letoviska, které jsou propojeny městskou hromadnou dopravou. Město Vinarós se stalo známou rybářskou a turistickou destinací. Návštěvníky láká místním rybářským přístavem, ale i krásnou promenádou. Centrem města je náměstí Plaza San Agustín. Dominantou městečka je nádherný barokní kostel s vysokou zvonici nazývaný se Iglesia Arciprestal. [20]

3.2.7 Morella

Provincie Castellón má dva takzvané Korunovační klenoty. Jedním z nich je již výše zmíněna Peñíscola na pobřeží Středozemního moře. Druhým je Morella, která se nachází téměř 1 000 metrů nad mořem. Jedná se o historické městečko nazývané Skalní město. Své přizvisko získalo díky tomu, že se celé nachází na skalnaté hoře. Celé městečko je obeháno 2 kilometrovou středověkou zdí. Hlavním cílem pro turisty, kteří zavítají do Morelly, je bezesporu hrad tyčící se nad městečkem. Po vystoupení na hrad se turistům naskytne úžasný výhled na jedinečnou krajinu, která se skládá z mandloní, olivovníků a rozlehlých polí. Při vzpomínce na Morellu se každému hned vybaví překrásná vůně levandule, která je pro toto městečko typická. Morella je městečko, kde se setkává minulost s budoucností v perfektní harmonii.

Na své si v Morelle přijdou i Ti, kteří rádi zkouší gastronomické speciality. Při procházce městečka by měli zavítat do nejstaršího obchůdku Morelly, kde můžou ochutnat nejrůznější ochucené medy nebo různé druhy sýrů. Specialitou této oblasti je velká sněhová pusinka plná mandlí. [21]

3.2.8 Benicàssim

Benicàssim si získal svou oblibu u turistů zejména kvůli překrásné 6 kilometrové pláži a honosným letním sídlům. Mezi obyvateli, ale i návštěvníky tohoto letoviska jsou převážně Španělé. Na okraji toho městečka se nachází Karmelitánský klášter, kde se vyrábí likér Karmelitáno, ale i další ochucené likéry. Likéry jsou vyráběny podle starých mnišských tradic. Při návštěvě Karmelitánského kláštera projdeme 6 sálů. První až pátý sál slouží k postupným krokům výroby. V poslední místnosti se nachází malé dubové soudky, ze kterých můžou návštěvníci ochutnat pestrou škálu likérů a muškátových vín. Součástí kláštera je i obchůdek, kde jsou všechny likéry a muškátová vína na prodej v ozdobných lahvinkách.

Dalším lákadlem tohoto letoviska je venkovní aquapark s názvem Aquarama. Celodenní vstupné se pohybuje okolo 15 eur. Návštěvníkům jsou zde k dispozici otevřené i uzavřené tobogány, několik bazénů, umělé vlny, vodopády, sjezdovka Kamikaze, která je nejprudší a nevyšší. [22, 23]

3.2.9 Castellón

Město Castellón se nachází na severu regionu Valencie ve východním Španělsku. Svůj oficiální název Castellón de la Plana získalo díky tomu, že se rozkládá na úrodné planině La Plana. Toto město je situováno mezi horami a mořem. Castellón je hlavním městem stejnojmenné provincie, které patří mezi tři provincie Valencijského společenství.

Turisté jsou zde lákáni historickým kouzlem města, zahradami pomerančovníků, které dodávají městu nezapomenutelnou vůni. Z historických budov se zachovaly šlechtické domy, překrásné kostely a katedrály (například gotická Katedrála Panny Marie) a muzea. Nejznámější je Muzeum umění s exponáty organizovanými podle témat. Například v archeologické části jsou k vidění předměty převážně nalezené na území provincie. Symbolem města se stala 58 metrů vysoká osmiboká zvonice s názvem El Fadrí. Vedle věže se nachází knihovna, která je jednou z nejstarších budov ve městě. Mezi nevýznamnější náměstí toho města může zařadit La Plaza de Santa Clara, kde byl v minulosti postaven klášter s názvem Santa Clara. Později se z kláštera stala první nemocnice ve městě. Na náměstí můžou turisté obdivovat moderní sochu, která odkazuje na historii města Castellón de la Plana.

Gastronomie v Castellónu je převážně založena na rýži a rybách. Mezi speciality bezesporu patří grilované ryby a mořské plody. Z ovoce jsou nejvíce konzumovány pomeranče v nejrůznějších podobách. [24]

3.2.10 Alicante

Alicante je turistickou destinací v oblasti Costa Blanca na jihovýchodu Španělska. Přímořské letovisko přitahuje mnoho turistů zejména kvůli historické zřícenině hradu, zmodernizovanému městečku a rozlehlými plážemi. Jedná se o druhé největší město v autonomním společenství Valencie. Hrad s názvem Castillo de Santa Barbara byl postaven již v 9. století muslimy na hoře Benacantil v centru města Alicante. V důsledku mnoha bitev a obležení se do dnešní doby zachovala pouze jeho zřícenina, která je zpřístupněna veřejnosti od roku 1963.

Dalšími turistickými cíly, které můžou turisté navštívit, jsou například gotický Kostel Panny Marie, Katedrála Svatého Mikuláše s nápaditou kombinací barokních a renesančních prvků kde sídlil biskup. Lákadlem pro turisty je bezesporu Čokoládové muzeum, které návštěvníkům přiblíží historii a výrobu čokolády spolu s ochutnávkou. K odpočinku slouží místním i turistům nejstarší zelený park s názvem Canalejas Park. V parku se nachází kamenné sochy lvů a psů, fontány a mapa Španělska vytesaná do kamene. [25]

4 Návrh zájezdu

4.1 Definování navrhovaného zájezdu

Z geografického hlediska se navrhovaný zájezd s názvem Za poznáním španělských památek řadí do skupiny zahraničních zájezdů, které jsou označovány pojmem outgoing. Z hlediska doby trvání se jedná o dlouhodobý zájezd, protože délka trvání je delší než 3 dny. Podle tematické náplně lze zájezd zařadit jak do skupiny rekreačních zájezdů, tak do kulturně-poznávacích zájezdů. Do skupiny rekreačních zájezdů řadíme tento zájezd proto, že zahrnuje aktivní odpočinek s cílem obnovení a načerpání nové fyzické i duševní síly účastníků zájezdu. Cílem navrhovaného zájezdu je poznání zajímavých míst, tím se zájezd řadí i mezi kulturně-poznávací zájezdy.

Jako dopravní prostředek v navrhovaném zájezdu bude použit autokar. Tento způsob dopravy je použit proto, že se zatím stále ještě jedná o nejlevnější druh dopravy. Dalším pozitivem autokarového zájezdu je, že se můžou po cestě navštívit zajímavá místa. Cesta do cílové destinace, kterou je v případě navrhovaného zájezdu letovisko na severu Španělska nazývaní se Peñíscola, bude dle výpočtů trvat 31 hodin včetně zastávky v Barceloně z důvodu prohlídky města.

Ubytování bude zajištěno v komplexu apartmánů v části zvané Peñísmar. Apartmány disponují malou kuchyňkou s jídelnou, sociálním zařízením a ložnicí s balkónem. Jelikož jsou v programu časté výlety, cestovní kancelář nezajišťuje stravování. Během výletů budou na oběd pauzy s doporučením, kde se dobře najíst za příznivou cenu. V blízkosti ubytování jsou restaurace, kde si účastníci zájezdu mohou zajít na večeři a vyzkoušet typická španělská jídla. Pokud účastníci dávají přednost vlastnímu vaření, mohou si nakoupit suroviny v blízkých obchůdcích. [2]

4.2 Základní identifikační znaky

Název zájezdu:	Za poznáním španělských památek
Trasa:	Zlín – Kroměříž – Brno – Praha – Plzeň – Baden-Baden – Chalon-sur-Saône – Montpellier – Barcelona – Peñíscola – Narbonne – Lyon – Freiburg im Breisgau – Nürnberg – Plzeň – Praha – Brno – Kroměříž – Zlín
Cílové místo:	Peñíscola a města ve Valencijském regionu
Ubytování:	Apartmány Peñísmar

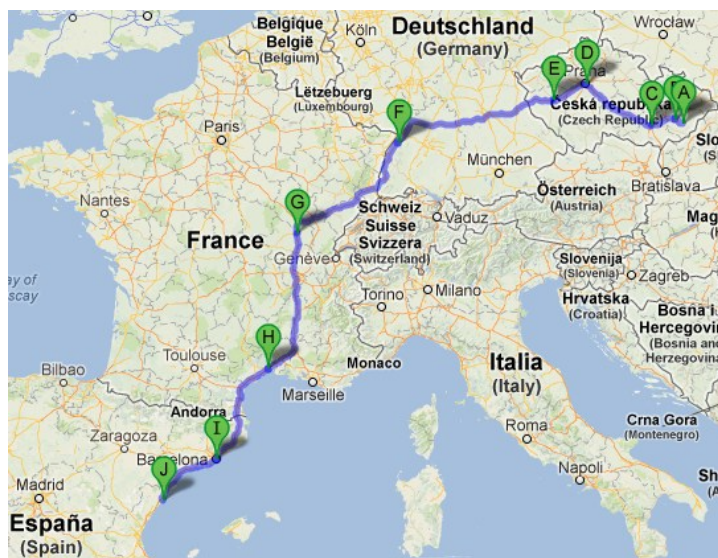
Strava:	Vlastní
Termín konání:	30. srpna 2013 – 15. září 2013
Počet účastníků:	45 osob
Cílový segment:	Zájezd je určen pro milovníky Španělska, kteří chtějí zažít aktivní dovolenou a navštívit hodně zajímavých míst

4.3 Trasa zájezdu

Při plánování trasy zájezdu budu vycházet z map. Podle vzdáleností, počtu památek, které v rámci zájezdu účastníci navštíví je níže vypracovaný denní harmonogram zájezdu. Vzhledem k využití dálnic budu v časovém rozvrhu přepravy počítat s průměrnou hodinovou rychlostí autokaru 90 km/hod. Do programu zařadím povinné zastávky na cestě do cílové destinace vždy po 3 až 4 hodinách. Zastávky budou v místech, která jsou vhodně vybavena sociálními a občerstvovacími zařízeními. [2]

Zájezd organizuje cestovní kancelář sídlící ve Zlíně. Tato cestovní kancelář spolupracuje s cestovními kanceláři po celé České Republice. Z tohoto důvodu jsou na trase zájezdu (viz Obr. 4.1.) plánovány nástupní místa ve Zlíně, Kroměříži, Brně, Praze a Plzni označeny na mapě písmeny A až E. Označení F, G a H jsou místa povinných zastávek. Názvy měst, u kterých budou povinné zastávky spolu s předpokládaným časem, jsou uvedeny v itineráři zájezdu. Písmeno I značí město Barcelonu, kde bude na trase zájezdu prohlídka města. Cíl zájezdu je označen písmenem J.

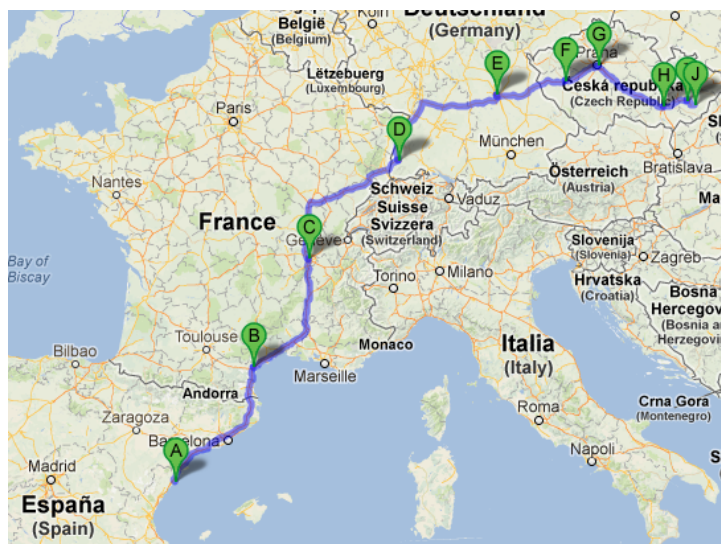
Obr. 4.1. Trasa cesty do Peñíscoly



Zdroj: <https://maps.google.cz/>

Zpáteční cesta zájezdu z Peñiscoly do České Republiky se od předchozí liší pouze povinnými zastávkami u jiných měst. Odlišnost vznikla z důvodu prohlídky města Barcelony pouze na cestě do Peñiscoly.

Obr. 4.2. Zpáteční trasa zájezdu



Zdroj: <https://maps.google.cz/>

4.4 Program zájezdu

Podrobný program zájezdu sestavím v návaznosti na trasu zájezdu. Aby byl zájezd dostatečně atraktivní, zařadím do programu střídavě přírodní a uměle vytvořené památky. Atraktivnost programu je hlavním faktorem v rozhodování pro koupi zájezdu. Program bude obsahovat mnoho zájezdů do zajímavých míst Valencijského regionu, aby si účastníci zájezdu odvezli z dovolené krásné zážitky a vzpomínky.

Mimo program mají účastníci zájezdu možnost navštívení večerních barů, diskoték, nakupování suvenýrů v mnoha obchůdcích otevírajících převážně až po západu slunce. Velkým zážitkem jsou volně přístupné býčí zápasy, které se během slavností konají v 17:00, 23:30 a ve 4:00. Večerní zápasy jsou doplněny o býky s hořícími rohy.

K odpočinku a relaxaci účastníkům poslouží upravovaná pláž nebo komplex bazénů v blízkosti apartmánů v ceně ubytování. [2]

Tab. 4.1. Program zájezdu

Den	Čas	Popis
Pá 30. 8.	10:00	Zahájení zájezdu, výjezd ze Zlína, nástupní místa a povinné zastávky na trase zájezdu
So 31. 8.	8:00-14:00	Prohlídka Barcelony – Po stopách Antonia Gaudího (Casa Milá, katedrála La Sagrada Familia, kryté tržiště Sala de les Cent Columnes, lavičky zdobené fantastickými mozaikami a fragmenty kachlíků, obytný komplex Passeig de Gràcia, Güellový park), osobní volno
So 31. 8.	17:00	Příjezd do Peñiscoly a ubytování do apartmánů
Ne 1. 9.	10:00	Informační schůzka s průvodcem, procházka letoviskem – seznámení se základními službami (obchody, restaurace, pohotovost, autobusová zastávka), odpočinek, relaxace u moře, pro zájemce výšlap do přírodní rezervace Parque Natural de la Sierra de Irta
Po 2. 9.	10:00	Trhy v Peñiscole, prohlídka hradu a historického centra okolo hradu, dům z mušlí, náměstí s Dalího architekturou, přístav
Út 3. 9.	10:00	Pěší výlet do Benicarla – historické centrum s kostelem sv. Bartoloměje, Zahrada papoušků
St 4. 9.	–	Odpočinkový den, osobní volno
Čt 5. 9.	10:00	Výlet do Vinarósu integrovanou hromadnou dopravou – kryté tržiště s ovocem, zeleninou, rybami, masem a sýry, výstava figurín v karnevalových kostýmech, historické centrum města
Pá 6. 9.	13:00	Začátek slavností v Peñiscole – průvody, tance, vystoupení žen tančící Flamenco, býčí zápasy
So 7. 9.	10:00	Výlet do městečka Benicàssim, návštěva aquaparku Aquarama, exkurze do výroby likérů a mešních vín, degustace ve sklípku z malých soudků, možnost zakoupení likérů ve zdobených lahvičkách v podnikové prodejně

Ne 8. 9.	10:00	Výlet do Castellónu – prohlídka historického centra a hlavních památek, návštěva Muzea umění
Po 9. 9.	–	Relaxace u moře, býčí zápasy, program slavností
Út 10. 9.	7:00	Celodenní výlet do Alicante – exkurze hradu, historické centrum, Čokoládové muzeum
St 11. 9.	–	Odpočinek u moře, osobní volno
Čt 12. 9.	9:00	Výlet do Valencie – městský památkový okruh, nejstarší Horchateria, možnost nákupů během osobního volna
Pá 13. 9.	9:00	Výlet do skalního městečka Morella – výšlap na hrad, ochutnávka sýrů a medů, nákup suvenýrů
So 14. 9.	14:00	Předání klíčů od apartmánů, odjezd z Peñiscoly
Ne 15. 9.	14:25	Příjezd do Zlína, ukončení zájezdu

Zdroj: vlastní zpracování

4.5 Služební program

Kunešová a Fárková (2004) tvrdí, že služební program je přehled o struktuře služeb, které je třeba zabezpečit u jednotlivých dodavatelů. Vychází se z termínu konání zájezdu a počtu dní jeho trvání, počtu účastníků, průvodců, druhu dopravy, trasy, pobytového místa, státu a z podrobného programu. Služební program je podkladem pro sestavení kalkulace zájezdu a musí být s kalkulací v souladu. [2]

4.5.1 Poskytované služby

Během zájezdu budou poskytnuty účastníkům dopravní, ubytovací a doplňkové služby, kterými jsou výlety a prohlídky památek.

Mezi dopravní služby řadíme přepravu autokarem, která bude sjednána u společnosti EURO EXPRES autobusová doprava s.r.o. Firma sídlící v Lukově u Zlína je dlouholetým dodavatelem autobusové dopravy cestovní kanceláře pořádající navrhovaný zájezd. Díky bezproblémové spolupráci jsou sjednány zvýhodněné ceny a to 23 Kč za kilometr a 30 Kč za čtvrt hodinu čekání. Jelikož musí být dodrženy zákonné bezpečnostní přestávky řidičů, budou na zájezd vysláni dva řidiči.

Ubytovací služby budou sjednány u španělské agentury Alquileres Peñiscola, sídlící na ulici Calle Irta 3 (Plaza Constitución) v Peñiscole. Většina apartmánů je situovaných s výhledem na moře. Apartmány jsou dobře vybavené a v udržovaném

stavu. Každý apartmán disponuje vlastním sociálním zařízením, kuchyňkou s jídelnou, ložnicí a balkónem. Sjednaná cena na osobu za 14 nocí je 190 EUR. Cestovní kancelář u španělské agentury každoročně sjednává velký počet apartmánů, proto je v každém termínu zajištěn apartmán pro řidiče a průvodce zdarma.

Jako doplňkové služby budou zajištěny výlety do Barcelony, Benicarla, Vinarósu, Benicássimu, Castellónu, Alicante, Valencie a Morelly. V těchto městech budou účastníci seznámeni s hlavními památkami a zajímavostmi. Jelikož ne každý bude chtít turistické památky navštívit, nebudou vstupy do památek zahrnuty do ceny zájezdu. [26]

4.6 Kalkulace zájezdu

Při výpočtu kalkulace vycházím z časového harmonogramu, způsobu dopravy a ostatních služeb. Jedná se o stanovení vlastních nákladů a ceny na kalkulační jednici, to je v případě zájezdu na jednoho účastníka. Vzhledem k pouhému návrhu zájezdu vypracuji pouze předběžnou kalkulaci, kde stanovím předpokládané náklady a celkovou cenu zájezdu, za kterou se bude nabízený zájezd prodávat zákazníkům.

Kalkulace se skládá z přímých a nepřímých nákladů. Do přímých nákladů, které se dají stanovit na jednoho účastníka, zahrnu náklady na ubytování a pojištění. Nepřímými náklady jsou společné náklady, které je nutno vynaložit na zájezd bez ohledu na skutečný počet účastníků. Do těchto nákladů zařadím náklady na dopravu autokarem, na průvodce a kurzovní riziko. Všechny nepřímé náklady následně sečtu, poté vydělím počtem účastníků a zjistím nepřímé náklady na jednoho účastníka. [2]

4.6.1 Kalkulace přímých nákladů – ubytování a pojištění

Ubytování pro jednu osobu na 14 nocí bude stát 190 EUR. Přepočet na českou měnu je dle aktuálního kurzu ke dni výpočtu (4. 4. 2013) 25,80 Kč za jedno euro. Do kalkulace proto započítám 4.902 Kč na osobu.

Cestovní pojištění sjedná cestovní kancelář s Všeobecnou zdravotní pojišťovnou ve výši 384 Kč na osobu za 17 dnů včetně doby strávené na cestě do cílového místa a zpět do ČR. [27, 28]

4.6.2 Kalkulace cen dopravy

Kalkulace dopravy zahrnuje předpokládaný počet ujetých kilometrů, náklady na parkovné, silniční poplatky a čekací dobu. Do čekací doby započítám každou započatou čtvrt hodinu čekání. „*Jak tvrdí Kunešová a Fárková (2004, s. 19) se do čekací doby při vícedenních zájezdů nezapočítá čekací doba od 18. hodiny do 6. hodiny ranní, pokud nebyl v tuto dobu autokar použit.*” [2]

Tab. 4.2. Kalkulace nákladů na dopravu

Náklady na dopravu	Cena
Kilometrovné 5. 970 km x 23 Kč/km	137. 310 Kč
Čekací ¼ h 138 x 30 Kč	4. 140 Kč
Parkovné 72 EUR x 25,80 Kč	1. 858 Kč
Mýtné 1235 km x 9 EUR/100 km x 25,80 Kč	2. 868 Kč
Celkem	146. 176 Kč
Celkem na 1 účastníka	3. 249 Kč

Pozn. Všechny výpočty jsou zaokrouhleny na celé koruny nahoru.

Zdroj: vlastní zpracování dle Kunešové (2004)

4.6.3 Kalkulace nákladů na průvodce

Náklady na průvodce vychází ze smluvené odměny, kterou má průvodce za danou akci obdržet. Průvodci náleží také stravné, které je dle vyhlášky Ministerstva financí ČR č. 392/2012 Sb. pro rok 2013 určeno 40 EUR na den.

Výše průvodcovské odměny se pohybuje od 600 Kč do 2. 500 Kč na den podle náročnosti zájezdu. Za kulturně-poznávací zájezd do Španělska v délce trvání 17 dnů včetně cest je průvodci přiznána odměna ve výši 1. 200 Kč na den. [2, 30, 31]

Tab. 4.3. Kalkulace nákladů na průvodce

Náklady na průvodce	Částka
Odměna průvodce 1. 200 Kč x 17 dnů	20. 400 Kč
Stravné dle vyhlášky 40 EUR x 17 dnů x 25,80 Kč	17. 544 Kč
Celkem	37. 944 Kč
Celkem na 1 účastníka	845 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Kunešové (2004)

4.6.4 Kalkulace nákladů na kurzovní riziko

Jelikož se ubytování, parkovné a mýtné bude platit v eurech, musíme v kalkulaci počítat s kurzovním rizikem. Z toho důvodu připočtu k přepočtené částce 10 %. Ve výpočtech počítám s kurzem 25, 80 Kč. Zvýšený kurz tedy je 28, 40 Kč. [2]

Tab. 4.4. Kalkulace nákladů na kurzovní riziko

Platby v eurech	Částka
Ubytování 190 EUR x 45 osob	8. 550 EUR
Parkovné	72 EUR
Mýtné	111, 2 EUR
Celkem	8. 733, 2 EUR
Výpočet $(8. 733, 2 \times 28, 40) - (8. 733, 2 \times 25, 80)$	22. 706 Kč
Kurzovní riziko na 1 účastníka	505 Kč

Zdroj: vlastní zpracování dle Kunešové (2004)

4.6.5 Realizace cestovní kanceláře

Do kalkule se nesmí zapomenout připočítat přírážka, která pokryje režijní náklady cestovní kanceláře, náklady na povinné pojištění a kalkulovaný zisk. Tato přírážka bude stanovena ve výši 20 %. [2]

4.6.6 Výpočet celkových nákladů a prodejní ceny

Tab. 4.5. Celkové náklady a prodejní cena

Náklady	Částka
Ubytování	4. 902 Kč
Pojištění	384 Kč
Doprava	3. 249 Kč
Náklady na průvodce	845 Kč
Kurzovní riziko	505 Kč
Celkové náklady bez marže CK	9. 885 Kč
Marže CK 20 %	1. 977 Kč
Celkové náklady	11. 862 Kč

Prodejní cena zájezdu	11. 990 Kč
-----------------------	------------

Zdroj: vlastní zpracování dle Kunešové (2004)

4.7 Vypracovaná topografická příprava

Tab. 4.6. Topografická příprava

Topografická příprava		
Trasa: Zlín – Kroměříž – Brno – Praha – Plzeň – Baden-Baden – Chalon-sur-Saône – Montpellier – Barcelona – Peñíscola		
Celková trasa: 2 287 km		
Celkový čas: 23 hodin bez přestávek		
Jednotlivé úseky	Délka trvání v min	Trasa v km
Zlín – Kroměříž	30 minut	36 km
Kroměříž – Brno	50 minut	67 km
Brno – Praha	2 hodiny	206 km
Praha – Plzeň	1 hodina 10 minut	102 km
Plzeň – Baden-Baden	4 hodiny	465 km
Baden-Baden – Chalon-sur-Saône	4 hodiny	411 km
Chalon-sur-Saône – Montpellier	4 hodiny	427 km
Montpellier – Barcelona	3 hodiny 30 minut	347 km
Barcelona – Peñíscola	3 hodiny	226 km

Zdroj: vlastní zpracování dle Orišky (2007)

4.8 Příklad vypracované psychologické přípravy

Níže uvedená psychologická příprava se skládá z fiktivních informací, zpracování je pouze orientační. Skutečnou psychologickou přípravu si průvodce vypracuje po obdržení seznamu účastníků přihlášených na zájezd. Při sepsání cestovní smlouvy budou klienti požádáni o vyplnění krátkého dotazníku, který poslouží průvodci pro lepší připravenost na skupinu.

Tab. 4. 7. Psychologická příprava

Psychologická příprava										
Druh informace										Zdroj informací
Pořadí	Příjmení a jméno	Bydliště	Věk	Vědomosti o Španělsku	Návštěva Španělska	Záliby a zájmy	Zdravotní stav	Tělesná zdatnost	Charakterové vlastnosti	
1.	Barbořík Vít	Zlín	25	min.	1	florbal	dobrý	dobrá	zábavný	osobní kontakt
2.	Beránek Tomáš	Fryšták	35	min.	1	basketbal	alergik	dobrá	kreativní	dotazník
3.	Bc. Bířová Zdeňka	Praha	28	prům.	2	hudba	kardiak	dobrá	kamarádská	dotazník
4.	Mgr. Blažková Lenka	Kroměříž	44	prům.	2	cestování	dobrý	dobrá	přátelská	osobní kontakt
5.	Brúnová Eva	Plzeň	38	prům.	žádná	volejbal	dobrý	dobrá	společenská	dotazník
6.	Caletková Zuzana	Tlumačov	22	žádné	žádná	plavání	alergik a astmatik	dobrá	usměvavá	dotazník
7.	Ing. Čagánek Adam	Vyškov	31	prům.	3	PC	dobrý	dobrá	zábavný	dotazník
8.	Dillenz Tomáš	Brno	42	min.	žádná	tenis	dobrý	dobrá	tichý	dotazník
9.	Mudr. Dočkal Daniel	Praha	51	prům.	2	florbal, pes	dobrý	dobrá	veselý	dotazník
10.	Doležel Tomáš	Plzeň	27	min.	1	nohejbal	dobrý	dobrá	společenský	dotazník
11.	Hora Tomáš	Beroun	24	žádné	1	sport	dobrý	dobrá	kamarádský	dotazník
12.	Jadrníček Filip	Kladno	32	žádné	žádná	francouzština	dobrý	dobrá	vstřícný	dotazník
13.	Jaroš Vladimír	Pardubice	35	min.	1	fotbal	dobrý	dobrá	přátelský	osobní kontakt
14.	Jiřík Dominik	Otrokovice	26	min.	1	motokáry	dobrý	dobrá	společenský	dotazník
15.	Jurčík Marek	Hulín	21	žádné	žádná	sport	dobrý	dobrá	výřečný	osobní kontakt
16.	Ing. Klem Radim	Vsetín	49	prům.	2	modelářství	dobrý	dobrá	cílevědomý	dotazník

17.	Konečný Michal	Zlín	28	min.	1	sport	dobrý	dobrá	odvážný	osobní kontakt
18.	Koňárek David	Zlín	36	min.	1	hokej	dobrý	dobrá	hodný	dotazník
19.	Koplíková Šárka	Zlín	21	prům.	2	hudba	dobrý	dobrá	společenská	osobní kontakt
20.	Kostelníček Adam	Praha	33	min.	žádná	fotbal	dobrý	dobrá	vtipný	dotazník
21.	Laštovicová Hana	Holešov	27	min.	1	tanec, příroda	dobrý	dobrá	náladová	dotazník
22.	Mach Jan	Žatec	29	žádné	žádná	hudba, PC	dobrý	dobrá	upovídaný	dotazník
23.	Ing. Mach Stanislav	Zlín	37	žádné	žádná	hudba, vaření	dobrý	dobrá	společenská	dotazník
24.	Maňásková Kristýna	Koryčany	24	min.	1	kreslení	dobrý	dobrá	veselá	dotazník
25.	Matulík Jiří	Brno	29	žádné	žádná	sport	dobrý	dobrá	klidný	osobní kontakt
26.	Míša Jiří	Uherské Hradiště	31	min.	1	motocross	dobrý	dobrá	cílevědomý	dotazník
27.	Bc. Otýpka Matěj	Kroměříž	25	min.	1	basketbal	dobrý	dobrá	usměvavý	dotazník
28.	Poledňáková Dita	Luhačovice	43	min.	1	lyžování	dobrý	dobrá	ochotná	dotazník
29.	Pospíšil Jakub	Zlín	26	žádné	žádná	cyklistika	dobrý	dobrá	vznětlivý	dotazník
30.	Pravda Tomáš	Slavičín	24	min.	1	fotbal	dobrý	dobrá	pilný	dotazník
31.	Ing. Přikrylová Pavlína	Zlín	39	žádné	žádná	hudba	dobrý	dobrá	dobrodružná	osobní kontakt
32.	Rachvalová Petra	Brno	28	min.	1	četba, nákupy	dobrý	dobrá	veselá	dotazník
33.	Raška František	Kroměříž	34	min.	2	fotbal	dobrý	dobrá	sebevědomý	dotazník
34.	Bc. Růžičková Lenka	Kroměříž	23	žádné	1	plavání	dobrý	dobrá	spolehlivá	dotazník
35.	Salač Milan	Zlín	45	prům.	3	cestování	dobrý	dobrá	přizpůsobivý	osobní kontakt
36.	Slavíčková Věra	Vizovice	27	min.	žádná	četba	dobrý	dobrá	společenská	dotazník
37.	Tichá Lenka	Zlín	23	min.	1	turistika	dobrý	dobrá	klidná	dotazník

38.	Trila Patrik	Brno	42	žádné	žádná	historie	dobrý	dobrá	milý	osobní kontakt
39.	Ing. Vlček Marek	Praha	36	prům.	Často	vaření	dobrý	dobrá	veselá	dotazník
40.	Vrba Tomáš	Tlumačov	51	min.	1	křížovky	dobrý	dobrá	klidný	dotazník
41.	Wolfová Miroslava	Hulín	27	min.	1	bowling	dobrý	dobrá	veselá	osobní kontakt
42.	Zapletal Dominik	Brno	21	žádné	žádná	šachy	dobrý	dobrá	přátelský	dotazník
43.	Závišek Lukáš	Brno	32	žádné	žádná	fotografování	dobrý	dobrá	hodný	dotazník
44.	Žák Tomáš	Zlín	24	prům.	2	sport	dobrý	dobrá	sebevědomý	dotazník
45.	Žďárská Klára	Plzeň	37	min.	1	sběratelství	dobrý	dobrá	společenská	osobní kontakt

Zdroj: vlastní zpracování dle Orišky (2007)

4.9 Vypracovaná chronologická příprava – itinerář

Tab. 4. 8. Itinerář

Den	Odjezd	Z	Do	Příjezd	Km	Čekání ¼ h	Poznámka
30. 8. 2013	10:00	Zlín	Kroměříž	10:30	36 km	0	nástup účastníků z okolí Kroměříže
30. 8. 2013	10:30	Kroměříž	Brno	11:20	67 km	1	nástup účastníků z okolí Brna
30. 8. 2013	11:35	Brno	Praha	13:35	206 km	1	nástup účastníků z okolí Prahy
30. 8. 2013	13:50	Praha	Plzeň	15:00	102 km	0	nástup účastníků z okolí Plzně

30. 8. 2013	15:00	Plzeň	Baden-Baden (DE)	19:00	465 km	2	povinná přestávka
30. 8. 2013	19:30	Baden-Baden (DE)	Chalon-sur-Saône (FR)	23:30	411 km	2	povinná přestávka
31. 8. 2013	00:00	Chalon-sur-Saône (FR)	Montpellier (FR)	04:00	427 km	2	povinná přestávka
31. 8. 2013	04:30	Montpellier (FR)	Barcelona (ES)	08:00	347 km	24	prohlídka města
31. 8. 2013	14:00	Barcelona (ES)	Peñíscola (ES)	17:00	226 km	0	příjezd, ubytování
1. 9. 2013	informační schůzka s průvodcem, procházka letoviskem – seznámení se základními službami (obchody, restaurace, pohotovost, autobusová zastávka), odpočinek, relaxace u moře, pro zájemce výšlap do přírodní rezervace Parque Natural de la Sierra de Irta						
2. 9. 2013	trhy v Peñíscole, prohlídka hradu a historického centra okolo hradu, dům z mušlí, náměstí s Dalího architekturou						
3. 9. 2013	pěší výlet do Benicarlá – historické centrum s kostelem sv. Bartoloměje, Zahrada papoušků						
4. 9. 2013	odpočinkový den, osobní volno						
5. 9. 2013	výlet do Vinarósu integrovanou hromadnou dopravou – kryté tržiště s ovocem, zeleninou, rybami, masem a sýry, výstava figurín v karnevalových kostýmech, historické centrum města						
6. 9. 2013	začátek slavností v Peñíscole – průvody, tance, vystoupení žen tančící Flamenco, býčí zápasy						
7. 9. 2013	10:00	Peñíscola	Benicàssim - Aquarama	10:45	60 km	17	návštěva aquaparku
7. 9. 2013	15:00	Benicàssim - Aquarama	Benicàssim – Klášter Karmelitánů	15:03	1 km	4	exkurze s degustací likérů
7. 9. 2013	16:00	Benicàssim – Klášter Karmelitánů	Peñíscola	16:50	61 km	0	příjezd na ubytování

8. 9. 2013	10:00	Peñíscola	Castellón	10:55	75 km	20	historické centrum, návštěva Muzea umění
8. 9. 2013	16:00	Castellón	Peñíscola	16:55	75 km	0	příjezd na ubytování
9. 9.	relaxace u moře, býčí zápasy, program slavností						
10. 9. 2013	7:00	Peñíscola	Alicante	10:30	332 km	22	exkurze hradu, historické centrum, Čokoládové muzeum
10. 9. 2013	16:00	Alicante	Peñíscola	19:30	332 km	0	příjezd na ubytování
11. 9. 2013	odpočinek u moře, osobní volno						
12. 9. 2013	9:00	Peñíscola	Valencie	10:30	145 km	22	městský památkový okruh, nejstarší Horchateria, nákupy
13. 9. 2013	16:00	Valencie	Peñíscola	17:30	145 km	0	příjezd na ubytování
14. 9. 2013	9:00	Peñíscola	Morella	10:15	83 km	11	výšlap na hrad, ochutnávka sýrů a medů, nákup suvenýrů

14. 9. 2013	13:00	Morella	Peñíscola	14:15	83 km	0	příjezd na ubytování
15. 9. 2013	14:00	Peñíscola	Narbonne (FR)	18:00	466 km	2	odjezd z Peñíscoly
15. 9. 2013	18:30	Narbonne (FR)	Lyon (FR)	22:00	390 km	2	povinná přestávka
15. 9. 2013	22:30	Lyon (FR)	Freiburg im Breisgau (DE)	2:30	438 km	2	povinná přestávka
16. 9. 2013	3:00	Freiburg im Breisgau (DE)	Nürnberg (DE)	6:40	382 km	2	povinná přestávka
16. 9. 2013	7:10	Nürnberg (DE)	Plzeň	9:20	204 km	0	výstup účastníků z okolí Plzně
16. 9. 2013	9:20	Plzeň	Praha	10:30	102 km	1	výstup účastníků z okolí Prahy
16. 9. 2013	10:45	Praha	Brno	12:50	206 km	1	výstup účastníků z okolí Brna
16. 9. 2013	13:05	Brno	Kroměříž	13:55	67 km	0	výstup účastníků z okolí Kroměříže
16. 9. 2013	13:55	Kroměříž	Zlín	14:25	36 km	0	výstup účastníků z okolí Zlína

Zdroj: vlastní zpracování s použitím <https://maps.google.cz/>

5 Závěr

Záměrem této bakalářské práce bylo navrhnout zájezd do Španělska s atraktivním programem hlavně pro ty, kteří chtějí prožít aktivní dovolenou a poznat zajímavá místa překrásné země, jakou Španělsko bezesporu je. Doufám, že se mi povedlo sestavit zájezd, který by si klienti cestovní kanceláře vybrali při výběru své dovolené na léto 2013.

V práci byly nejprve rozebrány teoretické poznatky o cestovním ruchu a o Španělsku, respektive o oblasti kde byl navržený zájezd směřován. Nejdůležitější kapitolou bylo samotné navržení zájezdu s kalkulací. V návrhu jsem se snažila o to, aby byl program co nejatraktivnější a účastník zájezdu si z dovolené odvezl spoustu pěkných zážitků z navštívených míst.

Zájezd byl koncipován tak, aby konečná cena byla příznivá pro větší skupinu lidí. Cena navrženého zájezdu je oproti zájezdům do Španělska, které nabízí jiné cestovní kanceláře nízká. V současné době nabízejí cestovní kanceláře zájezdy do Španělska jen pro ty, kteří chtějí prožít luxusní dovolenou v letovisku s komplexem hotelů. Tím jsou klienti ochuzeni o poznání, jaké Španělsko doopravdy je a jaké ukrývá historická i přírodní bohatství.

Touto prací se mi naskytla příležitost uplatnit znalosti o Španělsku získané vlastní návštěvou a pomocí nich vytvořit zájezd, který by mohl být nabízen jako produkt cestovní kanceláře.

V případě uskutečnění zájezdu by mohlo být do práce zařazeno vyhodnocení účetní stránky a vyhodnocení průvodce. V účetní stránce by bylo zjištěno, zda zájezd přinesl pro pořádající cestovní kancelář zisk nebo naopak ztrátu. Z vyhodnocení průvodce bychom zjistili, zda byli účastníci zájezdu spokojeni s programem a zda se během zájezdu nestaly mimořádné situace, které musel průvodce pohotově řešit. Celkové vyhodnocení zájezdu se může stát tématem pro navazující práci této bakalářské práce.

Seznam použité literatury

Knižní zdroje

1. INDROVÁ, Jarmila et al. *Cestovní ruch (základy)*. 2. vyd. Praha: Vysoká škola ekonomická v Praze, Nakladatelství Oeconomica, 2009. 122 s. ISBN 978-80-245-1569-4.
2. KUNEŠOVÁ, Eva a Blanka FÁRKOVÁ. *Technika zahraničních zájezdů*. 2. vyd. Praha: Idea servis, 2004. 137 s. ISBN 80-85970-44-9.
3. MACÍKOVÁ, Olga a Ludmila MLÝNKOVÁ. *Manual de Español Actual*. Brno: Computer Press, 2008. 496 s. ISBN 978-80-251-2392-8.
4. MELICHÁREK, Mirko. *Řešení modelových situací v cestovním ruchu*. 4. vyd. Praha: Idea Servis, 1996. 111s. ISBN 80-85970-09-0.
5. ORIEŠKA, Ján. *Metodika činnosti průvodce cestovního ruchu*. 6. vyd. Praha: Idea servis, 2007. 207 s. ISBN 978-80-8570-57-9.
6. ORIEŠKA, Ján. *Technika služeb cestovního ruchu*. Praha: Idea Servis, 1999. 244 s. ISBN 80-85970-27-9.
7. VESER, Thomas a Robert A STRADLING. *Kulturní poklady pod záštitou UNESCO*. Překlad Gita Zbavitelová, Pavel Boháč, Dušan Zbavitel. Praha: Vladimír Čadský, 1997, 264 s. Kulturní atlasy. ISBN 80-717-6515-5.
8. ZELENKA, Josef a Martina PÁSKOVÁ. *Výkladový slovník cestovního ruchu*. 2. vyd. Praha: Linde Praha, 2012. 768 s. ISBN 978-80-7201-880-2.

Internetové zdroje

9. Základní informace o Španělsku [online]. [cit. 2013-01-16]. Dostupné z: <http://spanelsko.svetadily.cz/info/>

10. Počasí ve Španělsku [online]. [cit. 2013-01-16]. Dostupné z: <http://spanelsko.orbion.cz/stat/pruvodce/podnebi-16010/>
11. Svátky, dny volna a otevírací doba v obchodech a úřadech [online]. [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/spanelsko-zakladni-informace-o-teritoriu-18555.html#sec0>
12. Jídlo [online]. [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: <http://spanelsko.orbion.cz/stat/pruvodce/jidlo-16053/>
13. Zdravotní péče pro občany Evropské unie [online]. [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/spanelsko-zakladni-informace-o-teritoriu-18555.html#sec11>
14. Cestovní ruch ve Španělsku [online]. [cit. 2013-01-20]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/spanelsko-ekonomicka-charakteristika-zeme-18558.html#sec5>
15. Základní informace regionu Valencie [online]. [cit. 2013-02-04]. Dostupné z: <http://www.spanelsko.info/valencie.htm>
16. Město Valencie [online]. [cit. 2013-02-04]. Dostupné z: <http://www.enforex.com/spanelstina/spanelsko-pruvodce-valencie.html>
17. Turistické cíle Valencie [online]. [cit. 2013-02-04]. Dostupné z: <http://www.strawberry-world.com/cz/spain/valencia/places-to-see.html>
18. Peñíscola [online]. [cit. 2013-02-11]. Dostupné z: <http://www.todopeniscola.com/>
19. Benicarló [online]. [cit. 2013-02-11]. Dostupné z: <http://costaazahar.cz/benicarlo/>
20. Vinarós [online]. [cit. 2013-02-11]. Dostupné z: <http://spanelsko.svetadily.cz/Valencijske-spolecenstvi/Valencie/costa-del-azahar/vinaros/k-mori>

21. Morella [online]. [cit. 2013-02-13]. Dostupné z: <http://www.todopeniscola.com/morella>
22. Benicássim [online]. [cit. 2013-02-13]. Dostupné z: <http://spanelsko.svetadily.cz/Valencijske-spolecenstvi/Valencie/costa-del-azahar/benicassim/k-mori>
23. Aquarama [online]. [cit. 2013-02-13]. Dostupné z: <http://www.aquarama.net/index-mini.html>
24. Castellón [online]. [cit. 2013-02-15]. Dostupné z: <http://www.spain.info/en/ven/provincias/castellon.html>
25. Alicante [online]. [cit. 2013-02-15]. Dostupné z: http://www.alicante.com/v/city_info/
26. Euro Expres s. r. o. autobusová doprava [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.euroexpreszlin.cz>
27. Kurzovní lístek [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: http://www.cnb.cz/cs/financni_trhy/devizovy_trh/kurzy_devizoveho_trhu/denni_kurz.jp
28. Ceník pojištění [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <https://www.pvzp.cz/cs/online-pojisteni/vpip/CP/CestovniPojisteni.aspx>
29. Ceník mýtného [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.dalnicni-znamky.com/dalnicni-poplatky-spanelsko.html>
30. Průvodcovská odměna [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.mmr.cz/getmedia/1694c446-1cad-4d62-901b-8ec7b4577cba/GetFile19.pdf>
31. Výše stravného pro průvodce [online]. [cit. 2013-04-04]. Dostupné z: <http://www.businessinfo.cz/cs/clanky/sazby-zahranicniho-stravneho-pro-rok-2013-26561.html>

32. Mapy tras [online]. [cit. 2013-04-05]. Dostupné z: <https://maps.google.cz/>

Seznam zkratk

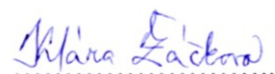
CK	Cestovní kancelář
DE	Německo
ES	Španělsko
FR	Francie
h.	Hodina
Min.	Minimálně
Prům.	Průměrně

Prohlášení o využití výsledků bakalářské práce

Prohlašuji, že

- jsem byla seznámena s tím, že na mou bakalářskou práci se plně vztahuje zákon č. 121/2000 Sb. – autorský zákon, zejména § 35 – užití díla v rámci občanských a náboženských obřadů, v rámci školních představení a užití díla školního a § 60 – školní dílo;
- beru na vědomí, že Vysoká škola báňská – Technická univerzita Ostrava (dále jen VŠB-TUO) má právo nevýdělečně, ke své vnitřní potřebě, bakalářskou práci užít (§ 35 odst. 3);
- souhlasím s tím, že bakalářská práce bude v elektronické podobě archivována v Ústřední knihovně VŠB-TUO a jeden výtisk bude uložen u vedoucího bakalářské práce. Souhlasím s tím, že bibliografické údaje o bakalářské práci budou zveřejněny v informačním systému VŠB-TUO;
- bylo sjednáno, že s VŠB-TUO, v případě zájmu z její strany, uzavřu licenční smlouvu s oprávněním užít dílo v rozsahu § 12 odst. 4 autorského zákona;
- bylo sjednáno, že užít své dílo, bakalářskou práci, nebo poskytnout licenci k jejímu využití mohu jen se souhlasem VŠB-TUO, která je oprávněna v takovém případě ode mne požadovat přiměřený příspěvek na úhradu nákladů, které byly VŠB-TUO na vytvoření díla vynaloženy (až do jejich skutečné výše)

V Uherském Hradišti dne 5. 4. 2013



Klára Žáčková

Seznam tabulek a obrázků

Tab. 4.1. Program zájezdu

Tab. 4.2. Kalkulace nákladů na dopravu

Tab. 4.3. Kalkulace nákladů na průvodce

Tab. 4.4. Kalkulace nákladů na kurzovní riziko

Tab. 4.5. Celkové náklady a prodejní cena

Tab. 4.6. Topografická příprava

Tab. 4.7. Psychologická příprava

Tab. 4.8. Itinerář

Obr. 4.1. Trasa cesty do Peñiscoly

Obr. 4.2. Zpáteční trasa zájezdu

Seznam příloh

Příloha č. 1 Nabídkový leták

Příloha č. 2 Fotografie turistických cílů zájezdu